

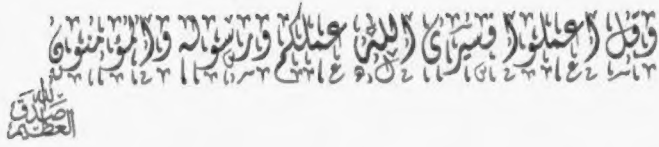
تعلم  
بدون تعقيد

# التجارة الإلكترونية

## e-commerce

دار البراء  
البراء  
مستشارون في الطباعة والتغليف

شريف محمد سعيد



977-17-1965-3



## المقدمة

القارئ الكريم ها هو مؤلف جديد أشرف بتقديمه لك وهو عن مجال من المجالات الجديدة والمتطورة والواعدة وهو مجال التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت ، وقد رأيت أن أخصص كتابا لهذا الموضوع بالذات وفي هذا الوقت بالذات نظرا للأهمية التجارية الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت وندرة المؤلفات في هذا المجال بما لا يشفى غليل القارئ العربي في هذا المجال الحيوي والمهم والذي بدأ ينتشر انتشارا سريعا في عالم التجارة العربي وبالطبع من قبله بفترة طويلة في العالم الغربي الذي يشهد تقدما هائلا في هذا المجال سواء في المواقع على شبكة الإنترنت التي تخدم هذا المجال أو في المعدات والآلات المتطورة التي تخدم التجارة الإلكترونية بصفة عامة وأرجو من الله تعالى أن أكون قد وفقت في تقديم فكرة واضحة للقارئ العربي الكريم عن التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت ،،،،،

والى لقاء قريب بإذن الله وعونه في مؤلف جديد

المؤلف



## الفصل الأول

التجارة الإلكترونية

## الفصل الأول

### التجارة الإلكترونية

إن تكنولوجيا المعلومات مثل الراديو والتلفزيون ووسائل الإعلام المطبوعة مطبقة منذ زمن طويل ويتم تطويرها باستمرار ، أما بالنسبة إلى ظاهرة نقل المعلومات عبر شبكة الانترنت في تكنولوجيا تعتبر جديدة نسبيا على المجتمع الإنساني بالرغم من انتشارها انتشارا واسعا على مستوى العالم ، وحتى الآن لم يتم فهم إمكانيات شبكة الانترنت واستخدامها الاستخدام الأمثل والكامل في مجال تكنولوجيا المعلومات حيث ما زالت تستخدم بالدرجة الأولى في الدردشة Chat وسماع الموسيقى والأغاني والمراسلات البريدية.

وقد تزايد الاهتمام العالمي بإمكانات تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لرعاية التنمية خاصة بعد اجتماع مجموعة الثمانية G8 الذى عقد باليابان عام 2000  
تكنولوجيا المعلومات والتنمية:

لا تعتبر تكنولوجيا المعلومات العلاج الاساسى والحاسم لمشاكل التنمية ولكنها تعد جزء مهم فى منظومة أدوات التنمية ويكون لها أثر كبير لو تم التعامل معها فى هذا النطاق بدلا من اعتبارها كحل منفصل ، وتعتبر تكنولوجيا إدارة المعلومات من أهم الأشياء فى

الجهود المبذولة في عملية التنمية ، ويستتبع ذلك ضرورة الإنتباه إلى النقاط التالية:

☞ تعتبر الدراية بالأجهزة والبرمجيات ومعرفة كيفية تجميعها وتركيبها من الشروط الهامة والأساسية في تكنولوجيا نقل المعلومات

☞ يوفر الطلب المتزايد على خدمات تكنولوجيا المعلومات مجالات توظيف كثيرة مما يحسن من اقتصاد الدول النامية

☞ الحصول على المعلومات بطريقة رخيصة وغير مكلفة وتوظيفها بشكل فعال تعتبر المدخل إلى الاقتصاد المستقر

وتعرف التجارة الإلكترونية بأنها عبارة عن العمليات التجارية التي تتم بين طرفين أو أكثر باستخدام أجهزة الكمبيوتر من خلال شبكة الانترنت ، وهي تتمثل في عمليات البيع والشراء بين الطرفين البائع والمشتري والعمليات المصرفية **Online Banking** ، وتشمل التجارة الإلكترونية عمليات أخرى مثل الإعلان وإصدار الفواتير الإلكترونية .



وقد ظهر مفهوم التجارة الإلكترونية حينما قامت بعض الشركات الأمريكية الكبرى في إنشاء شبكات خاصة بها تربطها بعملائها وشركائها لتسهيل الاتصال بهم وتقليل حجم التعاملات الورقية ومنذ ذلك الحين تحول عدد كبير من الشركات إلى التعامل عبر الشبكات وقد بدأت بعض الجامعات الأمريكية مؤخرا في منح شهادة الماجستير في التجارة الإلكترونية في أول برنامج من نوعه في العالم وتستغرق الدراسة عاما دراسيا كاملا

#### مزايا التسوق الإلكتروني :

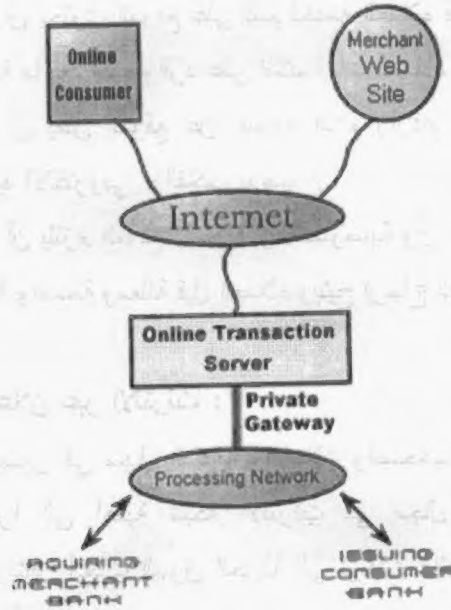
يتميز التسوق عبر الانترنت بالمزايا والخصائص التالية :

1. اختصار الوقت :فأنت عندما ترغب في شراء أي سلعة أو منتج فسوف تقوم بالانتقال من منزلك إلى السوق أو المحل للبحث عن السلعة وشرائها وبالتالي تستغرق وقت ومجهود بالإضافة إلى أنك مرتبط بالمواعيد التي يكون خلالها السوق في حالة عمل ، أما التسوق عبر الانترنت فيمكن أن يتم من داخل البيت وبدون أي مجهود وفي أي وقت تشاء بدون الارتباط بوقت محدد
2. عدم الارتباط بالمكان فربما كان المنتج الذي ترغب في شراؤه غير موجود في البلد الذي تعيش فيه وبالتالي يكون من الصعب الحصول عليه بطريقة التسوق التقليدية ولكن



من خلال الإنترنت فسوف يصلك المنتج من أي مكان في العالم وأينما كنت متى تمت عملية البيع

3. المرأة العربية هي أحد أسباب التسوق من خلال الإنترنت فكما هو معروف أن التقاليد العربية أو الشرقية تحدد من حركة المرأة شيء ما كما أنها قد تجد بعض الحرج في التعامل مع البائعين في الأسواق ولكنها من خلال التسوق عبر الإنترنت يمكنها وهي جالسة في حالة استرخاء في منزلها أن تشتري أي شيء بدون أدنى حرج .



### الشروط الواجب توافرها في مواقع التجارة الالكترونية:

يجب أن تتوفر بعض الشرط في المواقع التجارية ومواقع المزادات حتى تكون صالحة للشراء من خلالها ونستعرض فيما يلي تلك الشروط:

- يجب أن يكون الموقع آمن أو مشفر عند الدفع باستخدام بطاقة الائتمان ويمكن معرفة ذلك من خلال ظهور رمز القفل في شريط الحالة لبرنامج التصفح كما هو واضح في الشكل :



- يجب أن يحتوى الموقع على قسم لخدمة العملاء قبل البيع وخدمة ما بعد البيع والرد على استفسارات العملاء .
- يجب أن يعلن الموقع عن عنوانه الدائم وأرقام تليفوناته والبريد الالكتروني والفاكس بوضوح .
- يجب أن يلتزم الموقع بالسرية والخصوصية وأن تكون له سياسة واضحة ومعلنة قبل العملاء ويتيح إرجاع البضائع.

### الدعاية والإعلان عبر الانترنت :

تنبه المتخصصون في مجال الدعاية والإعلان وأصحاب شركات الإعلان أخيرا إلى أهمية شبكة الانترنت في مجال الدعاية والإعلان ، وتشير أبحاث السوق الحديثة إلى ارتفاع عائد الدعاية

والإعلان عبر الإنترنت بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية ، وقد بدأت شركات الكمبيوتر العالمية في توفير البرامج التي تخدم العمليات التجارية عبر الإنترنت فقد أطلقت شركة مايكروسوفت إصدارات من برنامج Microsoft commercial internet system (MCIS) وبعض التطبيقات الأخرى التي تخدم التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت .

### عوامل نجاح الإعلان على الإنترنت:

نلاحظ أن كثير من الإعلانات لا تعمل بالشكل المطلوب أو لا يكون لها تأثير على المشاهد أو المتصفح للشبكة، ونستعرض في النقاط التالية أهم الاستراتيجيات التي يجب عليك إتباعها أو مراعاتها عند التعامل مع الإعلان على شبكة الإنترنت

1. بداية إذا كان إعلانك لا يؤدي وظيفته فعليك إيقافه فوراً

فالإعلان أما أن يعطي نتائج ملموسة ومؤثرة أولاً يعطي

نتائج على الإطلاق وبالتالي يمكنك توفير أو إعادة توجيه

أموالك إلى اتجاه تسويقي آخر

2. استخدام الإعلانات ذات التأثير المباشر

حيث انه يوجد نوعان من الإعلانات إعلانات لها تأثير مباشر

وسريع وإعلانات بعيدة المدى تؤتي نتائجها على مدى طويل وتفهم

الفرق بين النوعين من الإعلانات سوف يوفر عليك مبالغ طائلة،

فالإعلانات البعيدة المدى تستخدم من قبل شركات كبرى مثل شركات المشروبات الغازية (مثلا كوكا كولا) وشركات السيارات لزيادة الإقبال على منتجاتها وعلى ذلك يجب عليك عدم اللجوء إلى مثل هذه النوعية من الإعلانات في المشروعات العادية حتى لا يكون ذلك بمثابة إهدار للمال والوقت بدون طائل وأفضل نوع يمكنك استخدامه هو الإعلانات المباشرة التي تعطي تأثير واضح مباشر ، والشئ المهم بالنسبة للإعلان المباشر هو يمكنك اكتشاف ما إذا كان يعمل أما لا بطريقة واضحة ومباشرة ، والسبب في أن معظم إعلانات المشروعات الصغير لا تؤدي غرضها هو أنها عبارة عن خليط من النوع المباشر السريع والنوع المكلف بعيد المدى ، وخلص القول أن الإعلانات المباشرة هي الأمثل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة

### 3. قياس واختبار الإعلان Testing and Measuring

من الضرورة بمكان أن تقوم باختبار وقياس كل إعلاناتك للتعرف على عدد الأشخاص الذين استجابوا لتلك الإعلانات وتحولوا لشراء المنتج ومن المهم معرفة القيمة المادية لهذا الشراء بالنسبة لك وبالتالي فأنت في حاجة لمقارنة هذا الحجم من الإقبال على شراء السلعة بتكلفة تلك السلعة وبالتالي يمكنك تقرير أن يستمر الإعلان أو يتم إيقافه فورا .

ومن الملاحظ أن معظم أصحاب الأعمال يقومون بتخصيص ميزانية للدعاية أو الإعلان تتفق كل عام بدون التفكير في جدوى تلك الطريقة فإذا كانت تلك الطريقة لا تؤدي القيمة المرجوة منها فعليك إيقافها فوراً وتوجيه تلك المبالغ إلى استراتيجيات تسويقية أخرى تدر عليك أرباحاً أكثر .

من الواضح أنك سوف تحتاج إلى نظام ما يتيح لك لقياس استجابة الناس للمنتج سواء بتخصيص خط تليفون خاص يظهر رقمه في الإعلان لاستقبال انطباعات واستفسارات الناس أو تخصيص صفحة خاصة في موقعك على الانترنت لهذا الغرض وهذه الطريقة سوف تعطيك مؤشر مستمر عن استجابة الناس .

#### 4. عنوان الإعلان Headline

أهم جزء في الإعلان نفسه هو عنوانه أو الكلمات الأولى التي يبدأ بها الإعلان فيجب أن يجذب العنوان أو مقدمة الإعلان انتباه الناس فربما يؤدي تعديل صغير في عنوان الإعلان إلى زيادة 50% إلى 100% من انتباه الناس ، ومن أكبر التحديات التي يلاقيها مصممو الإعلانات هو جعل الناس تقبل على قراءة الإعلان فالمهمة الأولى لعنوان الإعلان ليست بيع السلعة بل هي جعل الناس تقرأ الإعلان يجب أن يكون عنوان الإعلان عن القارئ لا عنك أنت كصاحب المشروع فيجب أن يجذب عنوان الإعلان انتباه القارئ بشئ يخصه هو لا يخص صاحب الإعلان .



### 5. تذكر القاعدة الذهبية AIDA

هناك معادلة أو قاعدة ذهبية يعلمها المختصين بالإعلانات وهي قاعدة يجب عليك تذكرها جيدا وهي يرمز لها بالحروف التالية: Attention : أو الانتباه فأول مهمة في الإعلان هي جذب انتباه القارئ لقراءة الإعلان وقد ذكرنا سابقا أن تلك مهمة عنوان الإعلان .

Interest : الاهتمام وتلك الخطوة التالية فبعد جذب انتباه القارئ عليك إثارة اهتمامه بشراء المنتج .

Desire: الرغبة فهناك فرق كبير بين إثارة انتباه القارئ للسلعة ورغبته في شرائها فعليك تحويل اهتمام القارئ بالسلعة إلى رغبة حقيقية في شرائها .

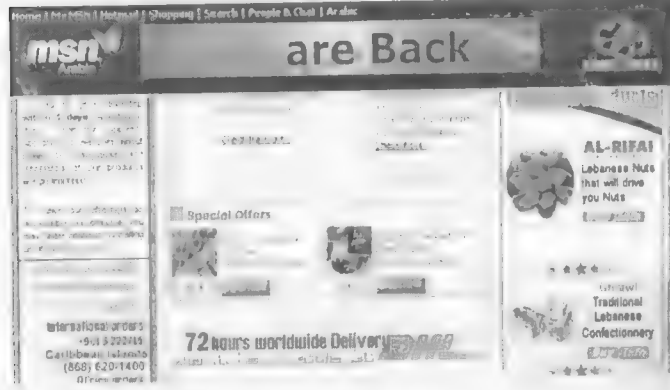
Action: التنفيذ أو الأداء ليس يكفي إثارة رغبة الناس في شراء السلعة ولكن يجب ترجمة ذلك إلى إجراء عملي يرشدكم لكيفية تنفيذ ذلك.

### 6. المنفعة

واحد من أساسيات التي تقود العملية التسويقية هو الاتصال بين منفعة التي يقدمها منتجك، يجب على إعلانك أن يتواصل مع الاحتياجات والرغبات والمخاوف الفردية للعملاء، ويجب عليك أن تعلم أنه لن يقوم أى شخص بشراء أى شئ منك إلا إذا علم بكل وضوح الفائدة التي ستعود عليه من شراء هذا الشئ .

### تجنب الإعلان في الصفحات اليسرى: Don't Advertise on a Left Hand Page

هذه النقطة من النقاط ذات الأهمية القصوى فهي قد تحول حملة دعائية غير ناجحة إلى حملة ناجحة تماما وهي مجربة كثيرا ، فإن عين المتصفح تتجه تلقائيا ناحية يمين الصفحة منذ اللحظة الأولى فإذا كان إعلانك موجود في الناحية اليمنى فسوف يراه الناس حتما، ولو لاحظت إعلانات الصحف والمجلات الكبرى فستجد أن إعلاناتها موجودة في الأغلب الأعم ناحية اليمين من الصفحة لذلك يجب عليك عند قيامك بحجز مكان لإعلانك في الصفحة أن تطلب من الوكالة الدعائية أن يكون إعلانك في يمين الصفحة وليس اليسار .



## 7. عدم الاندفاع وراء المنافسة :

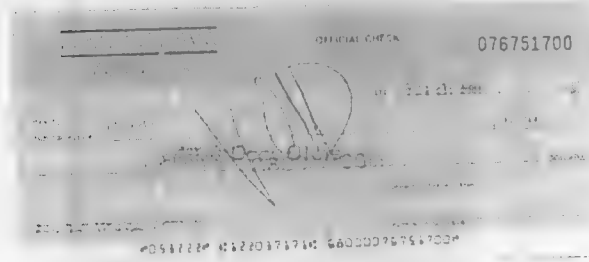
من الأخطاء الكبيرة الاندفاع وراء الإعلان في وسائل الإعلان فقط لأن المنافسين يعلنون فيها ولا تعتقد أن هؤلاء لمنافسين متواجدين لأن إعلاناتهم تحقق نتائج كبيرة، في واقع الأمر أن هذه حيلة معروفة من حيل شركات الإعلان حيث يقومون بالاتصال بك وإخبارك بأن منافسك يعلنون في هذه الوسيلة أو تلك وعليك أن تعمل بالمثل حتى لا تخسر، وما أغفله عنك هؤلاء هو أن منافسك ربما لم يقوموا باختبار إعلاناتهم أو انه ليس لديهم الخبرة التسويقية الكافية وأنهم يقومون بالإعلان لاعتقدهم فقط أنك ستلجأ إلى ذلك، وفي حقيقة الأمر فتلك من الطرق الفعالة التي تدعم صناعة الإعلان .

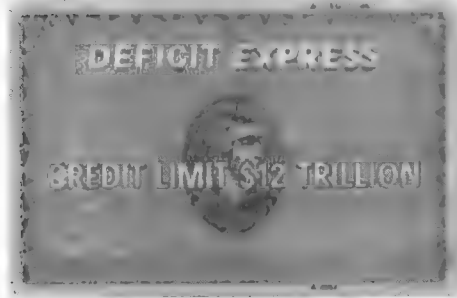
## 8. لا تعتقد في الخرافة التي تدعى أن الإعلان قرين نجاح الأعمال:

في واقع الأمر أن الأعمال الصغيرة ليست في حاجة ماسة للدعاية فمعظم تلك الأعمال إذا تم إدارتها بشكل صحيح فسوف تعمل بكفاءة مذهلة، وفي حقيقة الأمر فإن الدعاية من أقل العوامل المؤثرة في تنمية الأعمال، فهناك خرافة اقتصادية شائعة تدعى بأنه إذا أردت إدارة عمل ناجح فلا بد من الإعلان، وفي واقع الأمر فإن الدعاية تعد واحد من الخيارات التسويقية العديدة المتاحة ليس إلا ، ولا يمكن الاعتماد عليها فقط في العملية التجارية .

طرق تسديد الأموال عند الشراء:

توجد عدة طرق يمكن للشاري أن يسدد بها سعر السلعة إلى البائع مثل البطاقات الائتمانية Credit card وبطاقات الدين والشيكات الشخصية وشيكات أمين الصندوق والحسابات البنكية والدفع عند الإستلام وخدمات الرهن ، وتعتبر بطاقات الائتمان أعلى حماية للمستهلك بما في ذلك حق طلب الإعتماد من مصدر بطاقة الائتمان إذا لم يتم تسليم السلعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها .





#### الشيكات الإلكترونية :

تعد الشيكات الإلكترونية هي البديل لبطاقات الائتمان ويمكن تحويل الشيكات عبر حسابات مختلفة وإصدار الفواتير فتتم عملية البيع والشراء بسهولة ويسر ولا يحتاج الأمر أكثر من حساب في احد البنوك وبرنامج تصفح للمواقع .



John Doe  
123 Shady Lane  
Yourtown, AA 12345

2048

DATE \_\_\_\_\_

PAY TO THE ORDER OF **void** \$

Your Savings & Loan  
Cleveland, OH

⑆ 241022233 ⑆ 333962222 ⑆ 2048

241022233 333962222  
Routing Number Account Number

### كيفية التعامل بالشيكات الالكترونية:

تتلخص طريقة التعامل بالشيكات الالكترونية فى إضافة زر ربط إلى نموذج الدفع أو الفاتورة الموجود فى موقعك على الشبكة بنموذج الشيكات الالكترونية فى موقع الوسيط ، أو فى حالة عدم امتلاك موقع يمكن إضافة عنوان الربط إلى الرسالة البريدية التي تحتوى على الفاتورة

يقوم بعد ذلك المشتري بتعبئة نموذج الشراء حيث تعود مباشرة إلى البائع عبر البريد الالكتروني ن ثم يقوم الموقع الوسيط بتحرير الشيك الالكتروني نيابة عن المشتري ثم يضعه فى حساب البائع .

## الخطة التسويقية: marketing plan

وهي عبارة عن ذلك الجزء من الأعمال الذي يحدد أو يرسم الخطوط العريضة لإستراتيجية التسويق ، وتشمل الخطة التسويقية معلومات مثل السلعة أو الخدمة المقدمة والتسعير والمنافسين والميزانية التسويقية .

ويمكن لخبراء التسويق الاستعانة ببعض المواقع Sites التي تقدم نماذج لخطط تسويقية يمكن استخدامها كدليل لعمل الخطة التسويقية العوامل الأساسية لإنشاء خطة تسويقية ناجحة:

من أهم النقاط التي تضمن لك خطة تسويقية فعالة وناجحة الآتي:

1. عدم الاعتماد على نوع واحد من أنواع التسويق بل يجب أن تشمل خطتك التسويقية على أنواع متعددة من طرق التسويق مثل التسويق عبر الانترنت Internet marketing ومن خلال البريد المباشر Direct mail والتسويق عبر التلفون Telephone marketing والدعاية Advertising
2. يجب ألا تتضمن خطتك التسويقية أية اندفاعات غير محسوبة أو طائشة بل يجب أن يتم قياس واختبار كل عنصر من عناصر الخطة التسويقية بعناية ، وهذه الاستراتيجية فعالة وحيوية لتجنب الأخطاء المكلفة ، فعلى سبيل المثال إذا أردت تضمين خطتك التسويقية نظام التسويق عبر البريد يمكنك البدء بتجربة عدد محدود يتم

قياسه واختباره قبل المجازفة بأعداد ضخمة تكلفك كثيرا بدون فائدة .

3. جرب تنفيذ احد العناصر الجديدة فى الخطة التسويقية كل شهر وبهذه الطريقة يكون لديك فى العام التالي عدد كبير من العناصر التي تم تجربتها واختبارها تمكّنك من تدعيم خطتك التسويقية هل قمت باختبار وقياس كل مظهر من مظاهر خطتك التسويقية ؟ من الواجب عليك بصفة مستمرة تجربة سياسات تسويقية جديدة فى نطاق ضيق فى أول الأمر للتأكد من نجاحها ، فقد تكون على سبيل المثال إعلان جديد فى موقعك على شبكة الانترنت أو خطابات يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى عملائك أو حتى من خلال حملة تليفونية للاتصال بالعملاء ، ويتم تجربة تلك الاستراتيجيات فى أعداد صغيرة أولا وتقوم بقياس العائد منها ثم يتم تطبيقها على نطاق أوسع فى حالة ثبوت نجاحها وفعاليتها .

#### التسويق عبر التليفون : Telephone Marketing

إن تنظيم عملية التسويق عبر الاتصال التليفوني ليست بالعملية البسيطة واليك بعض النقاط الإرشادية التي يمكنك إتباعها فى هذا الخصوص .

- إذا اتبعت المراسلات البريدية بحملة مكالمات تليفونية فسوف تحقق نسبة نجاح تتراوح بين 50-1000% .
- إذا لم تكن غير متأكد من رد فعل زبائنك في التسويق لهم عبر الاتصال التليفوني فلا تتبع تلك الطريقة .
- استخدم التليفون في ترتيب مواعيد مع العملاء وقس المدة الزمنية التي تستغرقها في تحديد تلك المواعيد واحسب التكلفة بالنسبة لكل موعد ثم أحسب في المتوسط العائد من كل موعد ثم قارن النتائج ببعضها وإذا كانت النتائج مرضية اجعل الاتصالات التليفونية جزءا أساسيا في خطتك التسويقية .
- لا ترغم فريق العمل التابع لك على استخدام طريقة الاتصال التليفوني في التسويق إذا لم يكونوا موافقين على تلك الطريقة .

## الفصل الثاني

مفاهيم ومصطلحات



## الفصل الثاني

### مفاهيم ومصطلحات وتعبيرات تكنولوجيا المعلومات

#### والبريد الإلكتروني

حيث أن التخاطب والتراسل عبر البريد الإلكتروني سوف يكون جزء أساسي ومهم للاتصال بالعملاء في مجال التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت فكان لزاماً أن نفرد فصلاً مستقلاً لاستعراض الرموز والإشارات الخاصة المتبادلة بين المتراسلين من خلال البريد الإلكتروني ، بالإضافة إلى شرح بعض المفاهيم الخاصة بالتجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، ولنبدأ بالتعرف على أهم الرموز والمختصرات المستخدمة في التراسل باستخدام البريد الإلكتروني والجدول التالي يعرض لتلك الرموز والمختصرات ومعناها .

المختصر	معناه
: )	Smile
; )	wink
: D	Big smile (laughing)
: >	sarcastic or devilish smile
: (	frown
: ' (	Crying
: )	horny smile
: - (	smile with a mustache, usually indicating a male
: O	O Dear
: 0	Angel

والاختصارات الآتية لبعض العبارات الشائعة الاستخدام التي تعطي القارئ معلومات هامة عن المتحدث:

المختصر	معناه
!	I have a comment
?	I have a question
Afk	away from keyboard
AOL	America Online
Asap	as soon as possible
Awc	after while, crocodile
bak	back at keyboard
Brb	be right back
btw	by the way
byob	bring your own bottle
CIS	CompuServe
CIS	CompuSpend
cul	see you later
cula	see you later, alligator
fyi	for your information
ga	go ahead
gmta	great minds think alike
ima	I might add
imho	in my humble opinion; in my honest opinion
imo	in my opinion
lol	laughing out loud
obtw	oh, by the way
oic	oh, I see
otoh	on the other hand
rotflol	rolling on the floor, laughing out loud

المختصر	معناه
Rsn	real soon now
snafu	situation normal: all fouled up
sos	help!
tanj	there ain't no justice
tanstaaf!	there ain't no such thing as a free lunch
tptb	the powers that be
ttfn	ta-ta for now
ttyl	talk to you later
wb	welcome back
Wtg	way to go!
xoxoxo	kisses and hugs

### مفاهيم التجارة الالكترونية :

بعد أن إنتهينا من استعراض أهم رموز ومختصرات التعامل بالبريد الالكتروني نبدأ في العرض لأهم المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالتجارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات .

مكتب خدمات إدارة الدعاية **ad management service bureau** وهي شركة تقوم بخدمة الناشرين على شبكة الانترنت بتقديم خدمات الدعاية والإعلان في مواقع الناشرين وتقديم تقارير عن تلك الإعلانات وكم مرة قام المستخدمون للشبكة بالضغط بالفارة على تلك الإعلانات .

### بروتوكولات الإنترنت لتسديد القيمة: iKP Internet

#### Keyed Payment Protocols

وهي عبارة عن مجموعة من البروتوكولات من إنتاج شركة IBM وهي تؤمن عملية دفع النقود من خلال شبكة الإنترنت باستخدام البطاقات الائتمانية Credit cards والشيكات Check والبطاقات الذكية Smart cards ، وهي بروتوكولات مستقلة ليست مخصصة لنظام معين أو برنامج تصفح معين وهذه البروتوكولات لا تقوم بأي عمليات تشفير ولكنها تعد تلك البروتوكولات التي تقوم بهذه المهمة مثل بروتوكولات SSL, S-HTTP .

### مكتب الإنترنت للدعاية : Internet Advertising

#### Bureau (IAB)

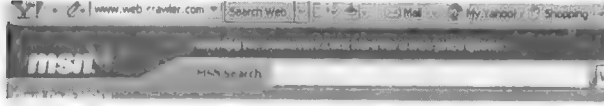
وهي منظمة مكونة من مجموعة الشركات المعنية بعمليات الدعاية والإعلان على شبكة الإنترنت والنشاط الرئيسي لهذه المنظمة يتضمن تحديد المصطلحات الفنية والتعريفات terminology والقياسات standards التي تستخدم في قياس الدعاية على الإنترنت والقيام بإجراء الأبحاث الخاصة بالتجارة الإلكترونية وصناعة الدعاية .

### أكروبات Acrobat

هي عبارة عن تكنولوجيا تم تطويرها بواسطة شركة Adobe systems وهي تسمح للوثائق أو المستندات التي تم انتشائها باستخدام نظام كمبيوتر معين أن يتم قراءتها وطباعتها من خلال الأنظمة الأخرى مع الاحتفاظ بخصائص الخطوط والرسومات وتنسيق النص .

### إعلانات النقر بالفأرة : Ad clicks

وهي عبارة عن عدد المرات التي يقوم فيها المستخدم User بالنقر فيها بمؤشر الفأرة على الإعلان المعروض في صفحة الإنترنت



### دفتر العناوين : address book

وهو عبارة عن مجلد خاص بالبريد الإلكتروني e-mail يحتوي على العناوين البريدية

### حساب تكلفة الإعلان بالنقر : cost-per-click (CPC)

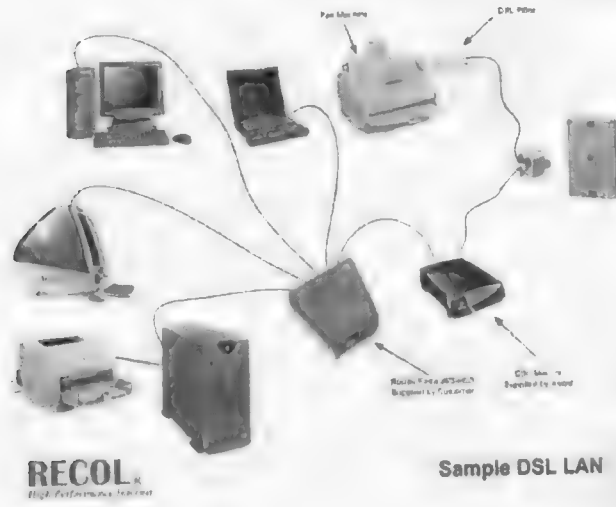
وهي عبارة عن طريقة لتحصيل قيمة الدعاية للإعلانات المصورة (banner advertisements) على أساس حساب عدد المستخدمين



الذين قاموا بالنقر بالفارة على الإعلان بدلا من تحديد قيمة محددة للإعلان .

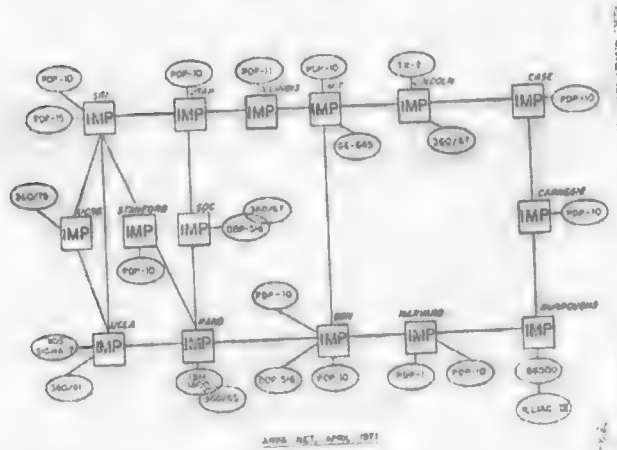
### خط الاشتراك الرقمي : Digital Subscriber Line (DSL)

وهي عبارة عن تقنية رقمية لنقل المعلومات بأشكالها المختلفة سواء كانت بيانات أو صوت أو صورة عبر مسافات محدودة من خلال أسلاك التوصيل الملتوية الشائعة في توصيل الخدمة التليفونية إلى المنازل والشركات وهي توفر سرعة نقل أكبر من بطاقات المودم العادية .



**Advanced Research Projects Agency Network  
(ARPANET)**

وهي شبكة تجريبية أنشأت بواسطة وزارة الدفاع الأمريكية وهي من الشبكات الواسعة WAN أنشأت عام 1969 وتعتبر تلك الشبكة هي الإلهام الأولى لشبكة الإنترنت :



**الجمعية الأمريكية للتسويق : American Marketing Association (AMA)**

وهي أكبر جمعية لخبراء التسويق على مستوى العالم تضم أكثر من 45000 عضو يمثلون 92 دولة و 500 جمعية في أمريكا الشمالية وتعتبر منظمة AMA هي المنظمة الوحيدة في العالم التي تخدم خبراء التسويق في مجال الأعمال والتعليم على السواء .

**الشفرة الأمريكية القياسية لتبادل المعلومات : American Standard Code for Information Interchange (ASCII)**

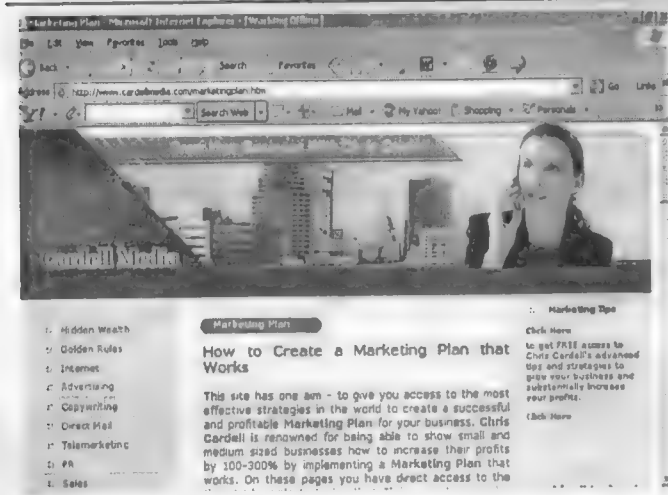
هو نظام للشفرة مستخدم في تخزين البيانات في أجهزة الكمبيوتر الشخصي وتبادل البيانات فيما بينها وهي تمثل الحروف على شكل أرقام تبدأ من صفر إلى 127 وتتكون تلك الشفرة من 7 خانات يقوم الكمبيوتر من خلالها بتحويل الحروف والأرقام الموجودة على لوحة المفاتيح إلى أرقام ثنائية Binary digits يستطيع الكمبيوتر فهمها .

**سرعة النقل : Bandwidth**

عبارة عن مقياس لقياس سرعة نقل البيانات عبر شبكة الإنترنت وهو يمثل عدد نبضات البيانات في الثانية . bits per second (bps)

**المتصفح : Browser**

وهو البرنامج الذي يستخدم في الدخول إلى شبكة الإنترنت والتصفح للمواقع وعرض وطباعة المعلومات من صفحات الشبكة World Wide Web ، ويعتبر برنامج التصفح من إنتاج شركة ميكروسوفت Microsoft Internet Explorer هو أشهرها على الإطلاق ، كما توجد برامج أخرى مشهورة مثل Netscape Navigator وبرنامج Mosaic .



## التبادل التجاري عبر الإنترنت : Commercial Internet Exchange (CIX)

وهو عبارة عن عقد اتفاق بين مزودي خدمة الإنترنت Internet service providers (ISP's) لجعل شبكة الإنترنت متاحة للاستخدام التجاري وقد عقدت هذه الاتفاقية عام 1991 .

## اسم الملكية : Domain name

عبارة عن أسم فريد يحدد كل كمبيوتر على شبكة الإنترنت ويقوم خادم الأسماء DNS بتحويل الأسم المحدد من قبل المستخدم للإنترنت Internet User إلى عنوان على شبكة الإنترنت IP ويمكن معرفة

موقع جهاز الكمبيوتر الذى يحمل هذا العنوان (IP Address) ويعتبر WWW.AUC.EDU مثال لأسم ملكية والأحرف EDU ترمز إلى كلمة Education أى أن هذا الموقع ينتمي إلى جامعة أو مؤسسة تعليمية ومن الأكواد الأخرى المستخدمة مع أسماء الملكية Domain names ما يلي:

AC - Educational institution  
CO - Commercial organization  
COM - Commercial organization  
EDU - Educational institution  
GOV - Non military government organization  
INT - International Organization  
MIL - Military government organization  
NET - Network organization, ties to Internet  
administrative bodies  
ORG - non profit organization

**خدمة أسماء الملكية : Domain Name Service (DNS)**

تستخدم خدمة أسماء الملكية فى تذكر وتحديد عنوان كل كمبيوتر على شبكة الإنترنت وشبكة الإنترنت لا تتعامل فى الواقع بتلك الأسماء التى نستخدمها للمواقع (مثل www.yahoo.com) ولكنها تعتمد على عنوان IP مثل 204.71.200.74 وهذا هو عنوان موقع YAHOO.COM على الشبكة .

### التسديد الإلكتروني : e-cach

التسديد الإلكتروني هو طريقة لدفع النقود من خلال شبكة الإنترنت وهي عبارة عن نقود إلكترونية يمكن تمريرها من شخص إلى آخر عبر الشبكة .

### مفوضية التجارة الفدرالية : Federal Trade Commission (FTC)

وهي عبارة عن وكالة مفوضة لمنع الأفراد أو الشركات من استخدام طرق غير شرعية أو قانونية في المنافسة فيما بينها في مجال التجارة ، وهي حاليا معنية بمراقبة التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت .

### بروتوكول نقل الملفات : File Transfer Protocol (FTP)

وهو عبارة عن بروتوكول (مجموعة إجراءات) تسمح لك بانتقال الملفات من جهاز كمبيوتر إلى آخر عبر شبكة الإنترنت ، ولكن يجب ملاحظة أن انتقال الملفات بين الأجهزة قد يؤدي إلى الإصابة بفيروس ولذلك يجب فحص تلك الملفات باستخدام برامج فحص الفيروسات .

### بروتوكول النقل : Hypertext Transfer Protocol (HTTP)

وهو البروتوكول الأساسي والرئيسي لشبكة الإنترنت وهو المسئول عن كل نشاطات الشبكة والتحكم في الأحداث والاستجابات لتلك الأحداث التي تتم داخل شبكة الإنترنت وهذا البروتوكول مؤسس طبقا للبروتوكول TCP/IP .

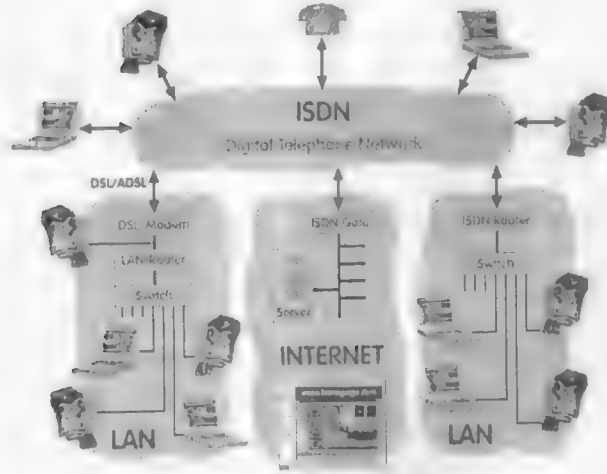
### لغة البرمجة للإنترنت Hypertext Markup Language (HTML)

لغة برمجة تستخدم لتصميم الصفحات والمستندات في المواقع لشبكة الإنترنت .

### الشبكة الرقمية للخدمات المدمجة: Integrated Services Digital Network (ISDN)

عبارة عن شبكة دولية رقمية تستخدم في الاتصالات حيث تسمح بنقل الصوت والصور والبيانات عبر خطوط التليفون الرقمية وهي تقوم بنقل البيانات بسرعة 64 Kbps وهي خدمة تقدمها شركات الاتصالات التليفونية حيث يتم تزويد المشترك بخطين واحد لنقل الصوت والآخر للبيانات ويمكن استخدام الخطين معا لنقل البيانات

مما يوفر سرعة تصل إلى 128 Kbps وهي سرعة تماثل أربعة أو خمسة أضعاف سرعة أسرع أجهزة المودم الموجودة حالياً .



### لغة البرمجة Extensible Markup Language (XML)

لغة من لغات البرمجة الصفحات والمستندات في شبكة الإنترنت وهي لغة متوافقة مع لغة Hypertext Markup Language (HTML) ولكنها تتميز بإمكانيات وخصائص أكبر وهي أكثر مرونة .



☛ شبكة الدعاية : ad network

وهي تمثل شركة تقوم بالتعاقد مع عدد من مواقع شبكة الإنترنت لبيع المساحات الإعلانية أو الدعاية على الشبكة .

☛ المفوضية الاستشارية للتجارة الإلكترونية :

**Advisory Commission on Electronic Commerce**

وهي عبارة عن مجموعة تم إنشائها من قبل الكونجرس الأمريكي في إطار اتفاقية حرية ضريبة التعامل مع شبكة الإنترنت المبرمة في عام 1998 للتفويض بعمل خطة ضريبية للمبيعات التي تتم عبر الإنترنت .

☛ التعامل التجاري بين الشركات : B2B

التعامل التجاري بين الشركات Business to business المقصود به التعامل بين الشركات التجارية فيما بينها وليس التعامل مع لزبون B2C وحجم التبادل التجاري بين الشركات في هذا النوع من التجارة الأليكترونية عبر الإنترنت هائل يصل إلى مئات المليارات من الدولارات وفي تزايد مستمر .

### ❖ إصدار الشيكات تلفونيا : check-by-phone

تقنية تم تطويرها بواسطة مسرعات أنظمة الدفع Accelerated Payment Systems لدعم قبول الشيكات عبر الاتصال التلفوني حيث يقوم الوكلاء بتسجيل بيانات حساب الشيكات وطباعتها وإيداع الشيكات بالفاكس وإرسال أسعارها لجميع الأطراف بإتمام العملية.

### ❖ قانون حماية خصوصية الزبون عبر الإنترنت :

#### Consumer Internet Privacy Protection Act

وهو قانون ينظم كيفية استخدام أنظمة خدمات الكمبيوتر للمعلومات الشخصية التي يتم إدخالها بواسطة المستخدمين لشبكة الإنترنت وقد صدر هذا القانون عام 1997 لحماية خصوصية المعلومات الشخصية للعملاء عبر شبكة الإنترنت .

### ❖ حافظة السبير : CyberWallet

وهي عبارة عن تقنية تتيح التعامل الآمن للحركات المالية عبر شبكة الإنترنت طورت من قبل شركة V-ONE وصممت للعمل مع برامج التصفح Browsers للشبكة ويمكن من خلالها حفظ بيانات أكثر من 16 بطاقة ائتمانية وحساب بنكي وقد صممت خصيصا

لحماية المستهلك من خداع البائعين وبنيت على أساس تقنية قناة الحركات المالية الآمنة Secure Transaction Channel technology

نقطة 01، بملامح جديدة، بشكلها السابق

#### ☞ قناة التوزيع : distribution channel

وهي عبارة عن وسيلة يقوم من خلالها المنتج من تسليم بضاعته للزبون ويتلقى الثمن وهي قناة مباشرة بواسطتها تقوم الشركة بالتعامل المباشر مع زبائنهم بدون وسيط وهذا شائع في تجارة الشركات

ببعضها البعض B2B . 1999، بملامح جديدة، بشكلها السابق

#### ☞ نظام الملفات الضريبية الإلكترونية : electronic

##### tax filing

وهو نظام خدمة يسمح لدافعي الضرائب أن يقدموا إقراراتهم الضريبية عبر شبكة أو على اسطوانة مرنة وفي عام 1994 بلغ عدد المتعاملين بتلك الطريقة من دافعي الضرائب 11.8 مليون شخص أي ما يمثل 11% من إجمالي عدد الأفراد الممولين .

1999، بملامح جديدة، بشكلها السابق

#### ☞ قانون التصدير : export law

وهو قانون أصدرته وزارة الخارجية الأمريكية يمنع تصدير أي نظام تشفير يتجاوز طول المفتاح فيه 40 bit بدون الحصول على إذن خاص ومسموح بذلك فقط فيما بين الشركات الأمريكية ، وقد

صدر هذا القانون بصفة أساسية لمنع الجهات الإرهابية أو المعادية للدولة من تشفير الرسائل التي يصعب على وكالة المخابرات الأمريكية أو وكالة الأمن القومي من فك رموزها ولكن مع تطور نظام التشفير أصبح مقياس 40 bit صغير جدا وهو في الواقع تجاوز ذلك بكثير مما دفع بالقائمين على صناعة التشفير بالضغط على الحكومة الأمريكية لتعديل هذا القانون حتى يتسنى للشركات الأمريكية استيراد نظم التشفير المنافسة من الخارج بسهولة .

### International : التبادل التجاري الدولي

#### IBEX Business Exchange

وهي عبارة عن خدمة مباشرة في التجارة الإلكترونية تسمح لمجال الأعمال من التعرف على الموردين واستقبال المزايدات والتفاوض حول التعاقدات وترتيب تسليم البضائع وتقديم الخدمات على مستوى العالم ويمكن للشركة تودع متطلباتها وتتقبل المزايدات بدون الإعلان عن هويتها ونظام IBEX هو نتاج تضافر جهود كل من شركة AT&T و General Electric و Dun & Bradstreet وغرفة التجارة الأمريكية واتيح هذا النظام سنة 1996 .

## الفصل الثالث

مواقع التجارة الإلكترونية والتسوق

### الفصل الثالث

## أهم المواقع المتخصصة في التجارة الإلكترونية و

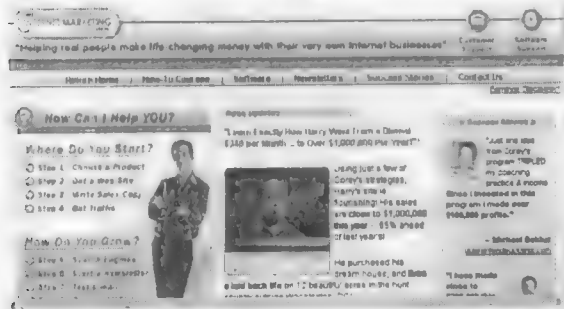
### التسويق على الانترنت

سوف نتعرض في هذا الفصل إن شاء الله إلى أهم وأفيد المواقع المتخصصة في فنون التسوق والتجارة عبر شبكة الانترنت ن وسوف نعرض لكل موقع على حدة مع شرح وافى لكيفية استخدام الموقع وأمثلة توضيحية على ذلك.


طرق التسويق الناجحة على الانترنت :

عنوان الموقع : <http://www.marketingtips.com>

هذا الموقع يفيد الأشخاص الذين يقدمون على إنشاء موقع تجارى على شبكة الانترنت فهو يحتوى على معلومات عن كيفية عمل التصميم للموقع وأفضل البرامج التى يمكن استخدامها لهذا الغرض كما أنه يحتوى على العديد من آراء الخبراء فى فن التسويق وأسرار هذا الفن وطرق التسويق الحديثة .



يوضح الشكل السابق الصفحة الرئيسية للموقع ويحتوى الموقع على العديد من الأختيارات المفيدة مثل قائمة لبعض الدروس الخاصة بفن التسويق How to courses بالإضافة إلى عرض لبعض قصص النجاح فى مجال الأعمال ، ويتيح لك الموقع الاشتراك فيه مجانا بما يضمن لك الحصول على نصائح يومية على بريدك الإلكتروني E-Mail.

**Not Subscribed? Fill out this form to sign up...**  
Sign up now to receive your FREE subscription to our Marketing Tips newsletter. It's packed full of innovative ideas you can use to grow a wildly profitable internet business. A \$147 value -- yours FREE!  
First Name:  Last Name:   
E-mail:  E-mail Confirm:

#### آراء خبراء التسويق:

عنوان الموقع : <http://www.wilsonweb.com>

يتناول هذا الموقع موضوع التجارة الإلكترونية والتسويق على شبكة الانترنت من خلال الآلاف من المقالات المتخصصة لخبراء التسويق والتجارة على الانترنت يتعرضوا فيها بالشرح لكيفية تصميم المواقع التجارية على الشبكة واختيار الأسماء المناسبة لها.



ويحتوي الموقع على قاعدة بيانات ضخمة Database تحتوي على عدد ضخم جدا من المقالات عن فن التسويق والتجارة الالكترونية



قاموس مصطلحات التجارة الالكترونية والتسويق:

عنوان الموقع : <http://www.marketingterms.com>

هذا الموقع عبارة عن قاموس ضخم يحتوي على المصطلحات الخاصة بالتجارة الالكترونية وعلم التسويق وهو مرتب حسب



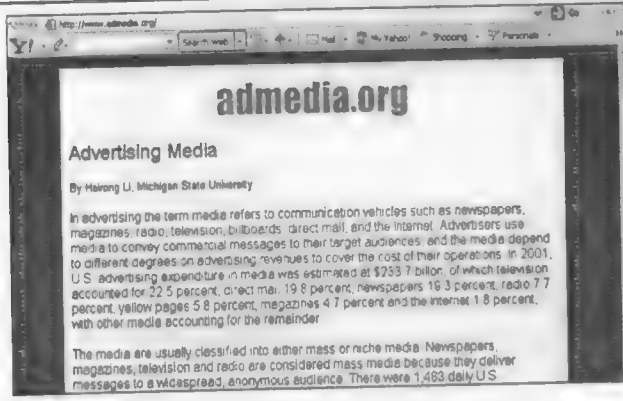
الحروف الأبجدية بالإضافة إلى محرك للبحث يمكنك استخدامه للبحث عن معنى مصطلح معين ، كما يحتوى الموقع على قائمة بالمصطلحات المستخدمة فى الدردشة Chat على الانترنت .



❖ إنشاء المواقع على الشبكة :

عنوان الموقع: <http://www.admedia.org>

يساعدك هذا الموقع على إنشاء موقع خاص لعملك أو لشركتك على الشبكة حيث يتناول هذا الموقع مراحل التفكير والتخطيط المبدئي للموقع ويناقش الطرق السليمة لإدارة الموقع، كما يتعرض للتقنيات الحديثة المستخدمة فى المواقع كما يعلمك كيفية تبادل الصفحات والدعاية مع المواقع الأخرى .



#### ☞ موقع مينا بيزنيس :

وهو موقع يقوم بتقديم أخبار ومعلومات وخدمات وتجارة إلكترونية للشرق الأوسط ولمنطقة شمال أفريقيا، كما يحتوى على قاعدة بيانات بالشركات العاملة لربط البائعين والمشتريين بعضهم ببعض، بالإضافة إلى فرص العمل وتبادل رؤوس الأموال وعقد الصفقات التجارية عبر الإنترنت .

#### ☞ موقع بترول كومرس :

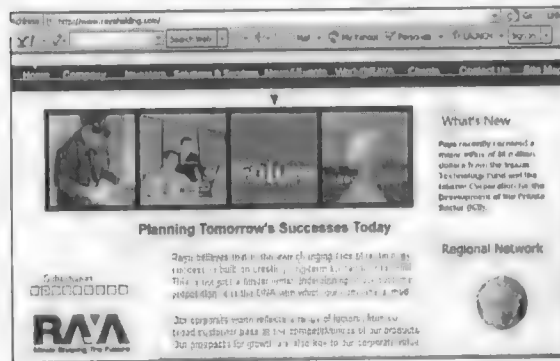
<http://www.petrocommerce.co.ae>

هو موقع للتجارة الإلكترونية المتعلقة بتجارة معدات ومواد وخدمات صناعتي البترول والغاز الطبيعي يخدم منطقة الشرق الأوسط، ويقوم بالربط بين المشتريين وبائعي المعدات والخدمات والمواد ويتيح لهم فرصة التعامل إلكترونياً عبر الإنترنت.



### ☞ موقع راية: [www.rayaholding.com](http://www.rayaholding.com)

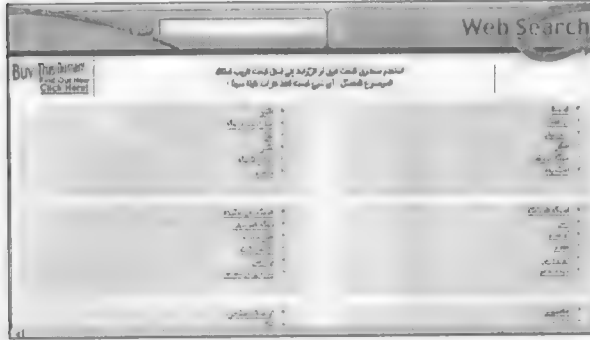
وهو موقع لشركة قابضة تتكون من مجموعة من الشركات المصرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات وقد بدأت منذ عام 2000 في العمل على الاستثمار في مجالين جديدين، هما: الإنترنت والتجارة الإلكترونية والاتصالات .



### ☞ مركز المعلومات الحكومية والتجارية الإلكترونية :

[www.e-gov-magazine.com](http://www.e-gov-magazine.com)

هو موقع متخصص في تقديم معلومات حول التجارة الإلكترونية في السعودية، الاتجاهات والنزعات الاقتصادية العالمية وغيرها.



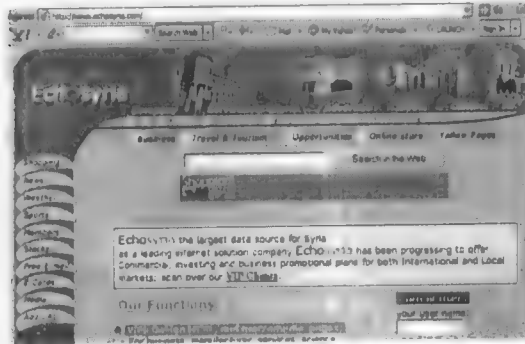
### ☞ موقع التجارة : [www.tijara.com](http://www.tijara.com)

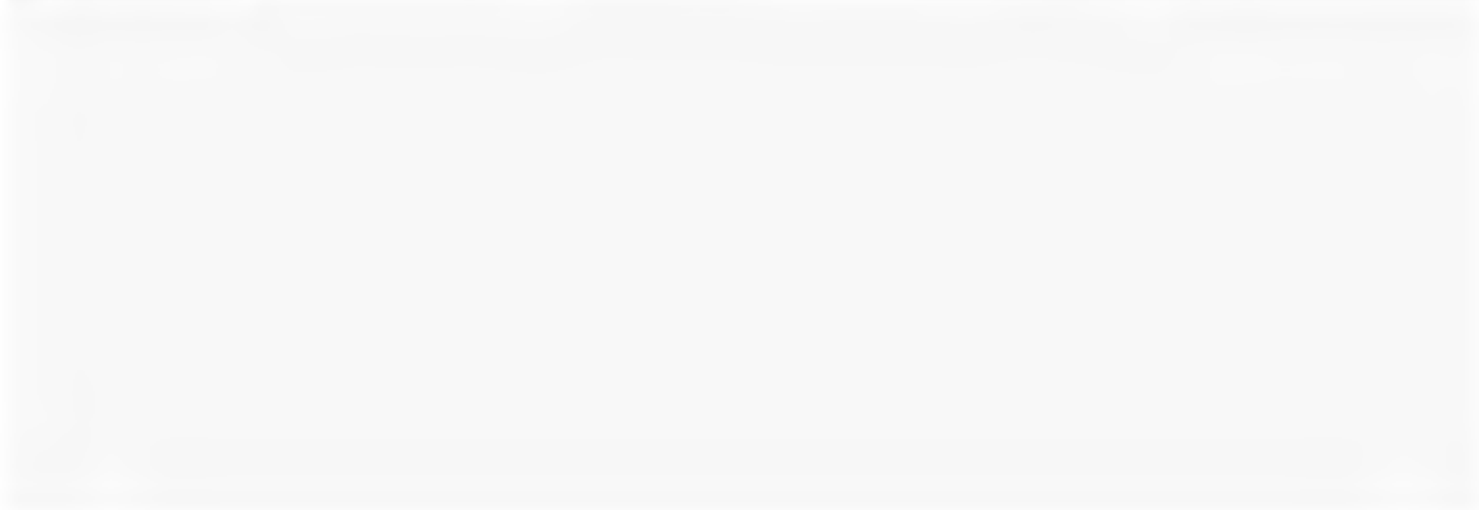
هو موقع لخدمة التجارة الإلكترونية يقدم للتجار الفرصة لإنشاء متجر إلكتروني عبر الإنترنت وتوسيع أعمالهم. ويربط هذا الموقع مستخدم الإنترنت بالعديد من التجار في المنطقة، لتسهيل عملية البيع وشراء السلع والخدمات .



### ☞ موقع اكو سوريا : [www.echosyria.com](http://www.echosyria.com)

يملك هذا الموقع شركة إيكوسيريا وهي شركة سورية متخصصة في عمل برامج الإنترنت. وتقدم الشركة خطط تطويرية في مجالات الأعمال والتجارة والاستثمار. وتقدم العديد من الخدمات مثل تصميم المواقع وبناء المتاجر الإلكترونية واستضافة المواقع وتقديم دورات لتعليم الإنترنت والبريد الإلكتروني وتصميم المواقع وغيرها من الخدمات المتميزة .





## الفصل الرابع

التعامل مع مواقف المتزادات

## الفصل الرابع

### التعامل مع مواقع المزادات

#### Web Auction Sites

انتشرت في الآونة الأخيرة مواقع المزادات على شبكة الانترنت انتشاراً كبيراً، مما قد يظن أنها هي في حقيقتها عبارة عن أسواق أو مراكز تجارية Malls يتم من خلالها بيع كل أنواع المنتجات وتعد من خلالها العديد من المزادات التي تحقق لأصحابها أرباح طائلة وسوف نتعرض في هذا الفصل لبعض الأمثلة لتلك المواقع وكيف يمكنك التعامل معها بحيث يمكنك عرض سلعتك للبيع من خلالها، كيف يمكنك الحصول على حساب بائع Seller account تقوم من خلاله بعرض المنتج وإتمام عملية البيع ومن أهم مواقع المزادات وأشهرها موقع ebay وموقع kunoozy الذي يتيح لك التعامل باللغة العربية بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية وايضا موقع auction.yahoo وموقع ubid وموقع bidz وموقع amazon . وقبل الدخول في تفاصيل استخدام تلك المواقع نتعرف إلى الشروط والمتطلبات الواجب توافرها حتى يمكنك استخدام تلك المواقع .

#### شروط التعامل مع مواقع المزادات:

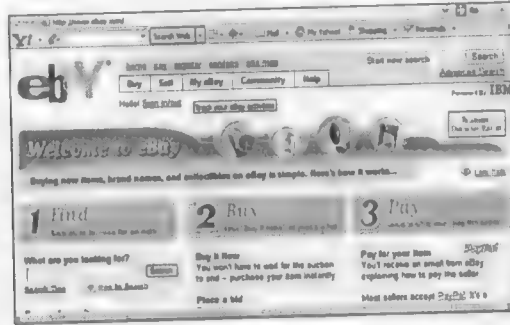
حتى يمكنك الدخول إلى مواقع المزادات لا بد من توافر الشروط التالية:



1. أن يكون لديك بطاقة ائتمانية credit card يمكنك بواسطتها التسجيل في الموقع، وبعض المواقع لا تتطلب بطاقة ائتمانية .
  2. أن يكون لديك حساب في احد البنوك .
  3. أن تمتلك بريد اليكتروني e-mail .
- ونتعرض فيما يلي إلى أهم مواقع المزادات وكيفية التعامل معها

### موقع المزادات : ebay

يعد هذا الموقع من اشهر مواقع المزادات على شبكة الانترنت وللدخول إلى هذا الموقع أكتب اسم الموقع في سطر العنوان Address من خلال متصفح الانترنت Internet explorer وعنوان الموقع هو : [www.ebay.com](http://www.ebay.com) .



بعد الدخول إلى الصفحة الرئيسية للموقع Home page تبدأ أولى الخطوات ألا وهي التسجيل في الموقع Registering وهي خطوة

أساسية حتى يمكنك الحصول على حساب بيع Seller account ، ويتم من خلال خطوات التسجيل إرسال رسالة إلى بريدك الإلكتروني لتأكيد لتسجيل والتحقق من صحة البريد الإلكتروني الذي سوف يكون هو طريقة الاتصال بينك وبين زبائنك على الشبكة .

**Registration: Enter information** [Help](#)

1. Enter Information 2. Choose User ID & Password 3. Check Your Email

If you want to bid or buy on eBay, you'll need to register first. It's easy and free.

First name  Last name

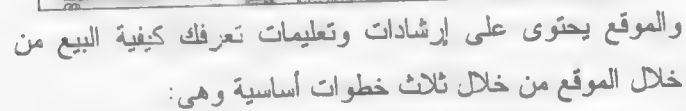
Street address

City  Postal code

State / Province / Region  Country

#### اختيار المنتج المرغوب بيعه:

وتلك هي الخطوة التالية بعد إتمام عملية التسجيل في الموقع والحصول على حساب ومن خلالها تقوم باختيار سلعة أو منتج يمكنك تسويقه في المزاد ويجب عند اختيارك لهذا المنتج أن تراعى أن يكون هذا المنتج من المنتجات الغير مدرجة في قائمة السلع المحظورة مثل الأدوية والمواد الكيميائية، كما يجب أن يكون من المنتجات المطلوبة في السوق حتى تضمن الإقبال على شراءه ،



- 55

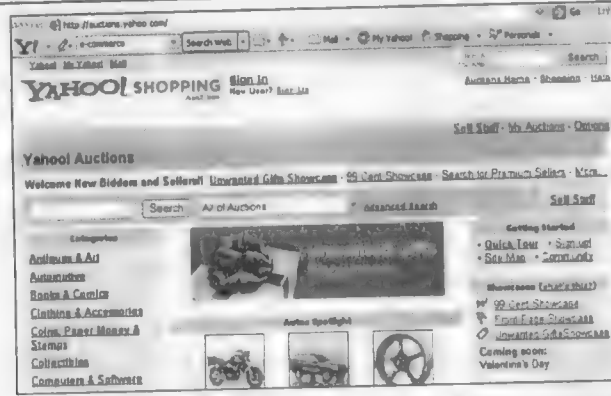
المنتجة يمكنك الحصول على صورة الموديل الذي ترغب في بيعه بسهولة .

3. إضافة المنتج بقائمة المزايمة بالموقع وهذا يتطلب الآتي:

- ☞ أن تكون مسجلا بالموقع كما ذكرنا من قبل .
- ☞ أن تكون السلعة من المنتجات المسموح بها وأن يتم تحميل صورة المنتج وكذلك تحديد سعر نهائي للمنتج، كما يجب عليك وصف المنتج ومواصفاته وإمكاناته ويمكنك استخدام برنامج معالجة نصوص مثل برنامج Word .
- ☞ تحديد طريقة وتكلفة الشحن .
- ☞ تحديد موعد وصول المنتج للمشتري .
- ☞ تحديد طريقة سداد سعر المنتج .

#### موقع المزاد : auction yahoo

وهو أيضا من أهم مواقع التجارة والمزادات على شبكة الانترنت وهو يتميز بمحرك بحث قوى وفعال يمكنك استخدامه فى البحث عن المنتجات وعنوان الموقع هو : [www.auctions.yahoo.com](http://www.auctions.yahoo.com)



والتعامل في حالة البيع والشراء يتم في هذا الموقع بنفس الطريقة والشروط السابق ذكرها بالنسبة لموقع ebay

#### نظام الدفع الفوري : Paydirect

يمكنك من خلال تلك الخدمة في هذا الموقع بإرسال واستلام النقود عن طريق البريد الإلكتروني e-mail وذلك من خلال حساب البنك الذي حددته في عملية التسجيل أو من خلال بطاقتك الائتمانية .

#### موقع المزادات Bidz

هذا الموقع أحد أهم مواقع المزادات على شبكة الانترنت ويتميز بان المزاد يبدأ بسعر افتتاحي قيمته دولار واحد وتبدأ المزايدة bid عليه ، كما يحتوى الموقع على نظام خاص للمزادات يطلق عليه

مزاد الدقيقة الواحدة One minute auction فيبدأ المزاد لمدة دقيقة واحدة تتكرر بوضع المزايدات Bids .



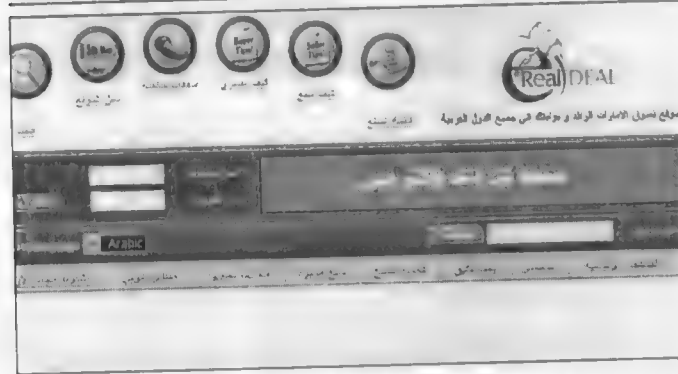
### موقع Kunoozy

تم تصميم هذا الموقع بصفة أساسية لمستخدمي منطقة الشرق الأوسط وهو يتميز بإمكانية استخدامه باللغة العربية .

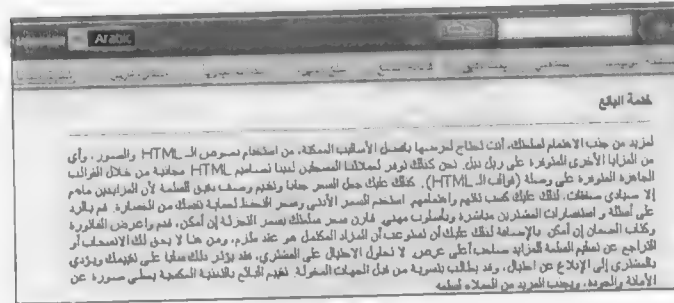
### موقع: erealdeal.com

وهذا الموقع من المواقع العربية وهو موقع تسوق رائع يعتبر بوابة إلى جميع الدول العربية وهو يتبع دولة الإمارات العربية ، ويحتوى الموقع على العديد من الأنشطة مثل البيع والشراء بالإضافة إلى قائمة بالسلع المتاحة للبيع على الموقع فى أى دولة من الدول العربية .

## التعامل مع مواقع المزادات



ويتميز هذا الموقع بتقديم النصائح والمعلومات التي تساعدك سواء في عملية البيع أو الشراء



## موقع بوابة العرب : [www.arabsgate.com](http://www.arabsgate.com)

هذا الموقع أيضا من المواقع العربية التي تتيح لك إتمام البيع والشراء من خلالها الدخول إلى سوق البوابة وهو يكون متاح لك بمجرد أن تقوم بالتسجيل في الموقع وهي عملية بسيطة ومجانية،

كما يمكنك من خلال الموقع وضع إعلاناتك التجارية عن المنتجات التي ترغب في بيعها .



### موقع Egybazar.com

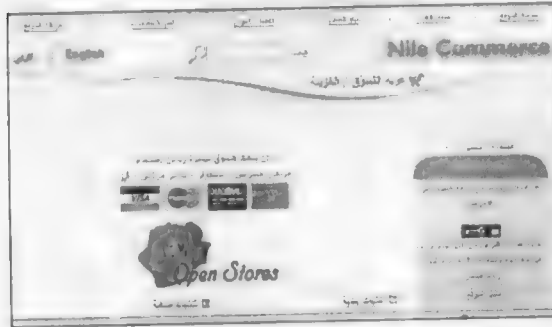
وهو موقع مصري الغرض منه بيع الهدايا والتحف المصرية ومنتجات خان الخليلي حيث يعرض المنتجات اليدوية والأدوات الموسيقية والعطور والقطع الفنية اليدوية المصنوعة من أوراق البردي المصرية الشهيرة .





### موقع النيل التجاري: Nilecommerce.net:

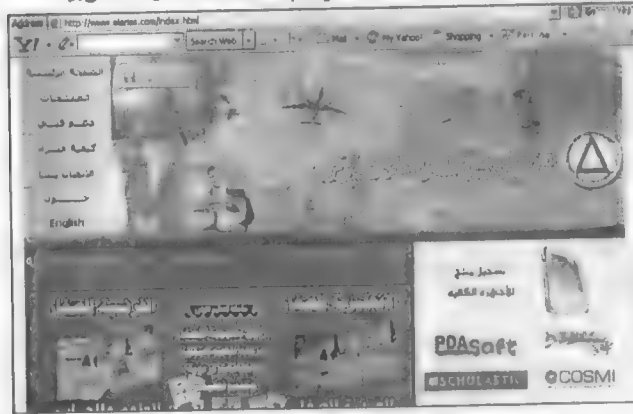
وهذا موقع آخر من مواقع التجارة الالكترونية والتسوق عبر الانترنت وهو متاح باللغتين العربية والإنجليزية، ويحتوى الموقع على قسم خاص لخدمة العملاء والرد على استفساراتهم كما يحتوى على قسم للتخفيضات (الاوكازيونات) لبعض المنتجات التى تم تخفيض أسعارها للترغيب فى الشراء .



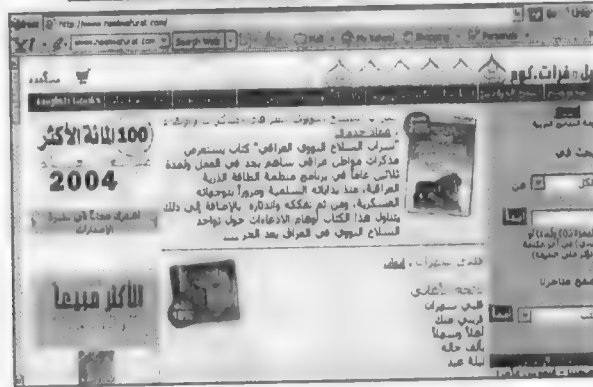
كما يحتوى هذا الموقع على قسم خاص لخدمة الموردين والتجار يؤمن لهم إمكانية عرض وتسويق منتجاتهم وبناء مواقعهم الخاصة على شبكة الانترنت .

#### موقع شركة العريس للكمبيوتر : [www.elariss.com](http://www.elariss.com)

شركة العريس للكمبيوتر شركة من شركات البرمجيات العربية وهي شركة لبنانية مركزها الرئيسي في بيروت . ومركزها الرئيسي للتسويق والإنتاج في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ، وقد أنتجت الشركة خلال الأعوام السابقة المئات من البرامج التعليمية والإسلامية والتي تم تسويقها بالدول العربية .



### موقع النيل والفرات : [www.nealwafurat.com](http://www.nealwafurat.com)



### موقع أدب وفن : [www.adabwafan.com](http://www.adabwafan.com)

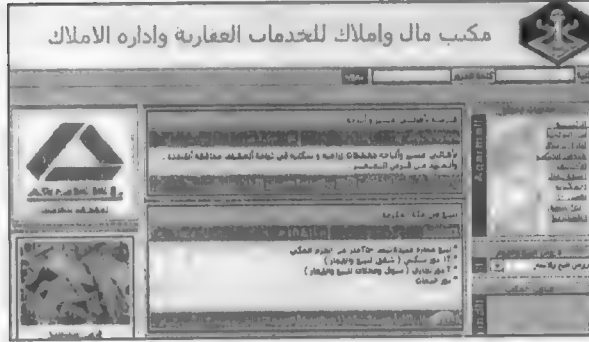
وهو موقع تسويق منتجات فنية وكتب وموسيقى وأغاني وبرامج كمبيوتر وأعمال حرفية وغيرها من المنتجات الفنية .



### موقع مكتب مال وأمالك للخدمات العقارية:

[www.aqarmall.com](http://www.aqarmall.com)

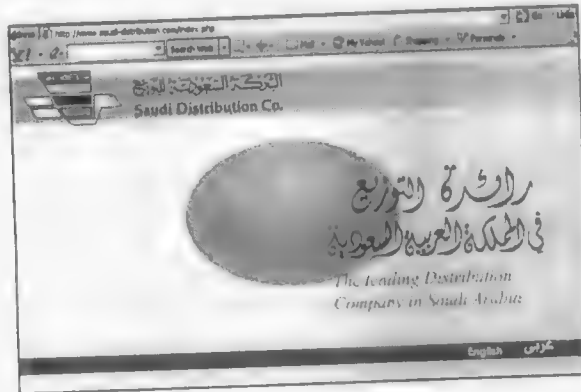
وهذا الموقع متخصص في تسويق وتجارة الخدمات العقارية فهو يقدم عروض للبيع والشراء للعقارات في المملكة العربية السعودية .



### موقع الشركة السعودية للتوزيع : [www.saudi-](http://www.saudi-distribution.com)

[distribution.com](http://distribution.com)

الشركة السعودية للتوزيع هي إحدى الشركات التابعة للمجموعة السعودية للأبحاث والتسويق القابضة والتي تملك مجموعة من الشركات مثل الشركة السعودية للأبحاث والنشر والشركة السعودية للتوزيع وشركة الأفق لنظم المعلومات والاتصالات. وغيرها من الشركات .



### موقع محتاج: [www.mehtag.com](http://www.mehtag.com)

وهو من المواقع الشاملة التي تحتوى على مزادات متنوعة حسب الطلب ففيه مزادات ساخنة وأخرى متميزة وثالثة غالبية الأسعار ، كما انه يحتوى على إعلانات عن الوظائف ومنتديات .



كما يحتوى هذا الموقع على خدمة ممتازة وهى انك يمكنك معرفة مواقيت الصلاة فى أى قرية أو مدينة فى أى مكان من العالم طوال الشهر بالكامل .

قبله: Estonia  
 المحافظة: Leane-Virumaa المدينة: Veinupes  
 طريقة الحساب: الهيئة العامة المصرية للمساحة  
 التوقيت: شتوي زيادة ساعة الى كل التوقيت في التوقيت الصيفي  
 التقويم: عادي (شائع، صيني، ملك) الاختلاف في توقيت صلاة العصر فقط  
 التاريخ: شهر 01 سنة 2005  
 اعرض مواقيت الصلاة  
 خط العرض: 59.5777778 خط الطول: 26.2705556 الارتفاع من سطح البحر: 1  
 فرق التوقيت: 3 ساعة من توقيت جرينتش

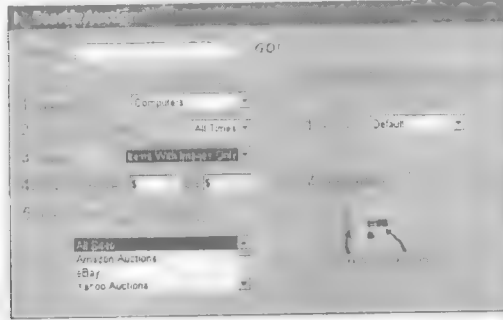
التاريخ	فجر	شروق	ظهر	عصر	مغرب	حشاء
٢٠٠٥-٠١-٠١	٠٦:٢١ ص	٠٩:١٤ ص	١٢:١٨ ص	١:١٥ م	٣:٢٢ م	٦:٠٠ م
٢٠٠٥-٠١-٠٢	٠٦:٢١ ص	٠٩:١٣ ص	١٢:١٩ ص	١:١٦ م	٣:٢٣ م	٦:٠١ م

#### إستخدام محركات البحث للبحث عن البضائع:

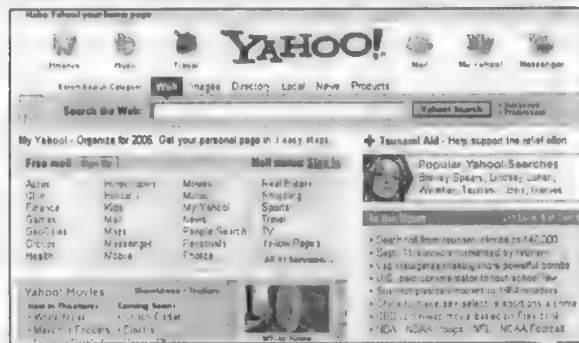
نظرا لوجود الكثير جدا من مواقع المزادات ومواقع التسوق على شبكة الإنترنت وتعدد تخصصاتها فان التصفح فى كل منها للبحث عما ترغب فى شراؤه أمر فى غاية الصعوبة ويستغرق وقت طويل ومجهود ، لذلك يمكنك استخدام أحد محركات البحث المتخصصة فى التسوق والمزادات وسوف نستعرض فيما يلي أهم تلك المحركات وكيفية الوصول إليها واستخدامها .

**محرك البحث: bidxs**

وهذا المحرك هو أقوى محركات البحث المتخصصة في هذا المجال وأشملها ويمكنك ببساطة الدخول إلى هذا الموقع بكتابة عنوانه في سطر العنوان لبرنامج التصفح الخاص بك وهو [www.bidxs.com](http://www.bidxs.com) ، وعند الدخول إلى الموقع يمكنك كتابة اسم السلعة أو المنتج الذي ترغب في شراؤه في سطر البحث Search for كما يمكنك أن تحدد التاريخ المرغوب للمزادات التي تنتهي في تاريخ معين كما يمكنك من خلاله اختيار اسم موقع المزاد الذي ترغب في البحث فيه ، بل ويمكنك أيضا أن تحدد نطاق السعر الذي ترغبه للمنتج .

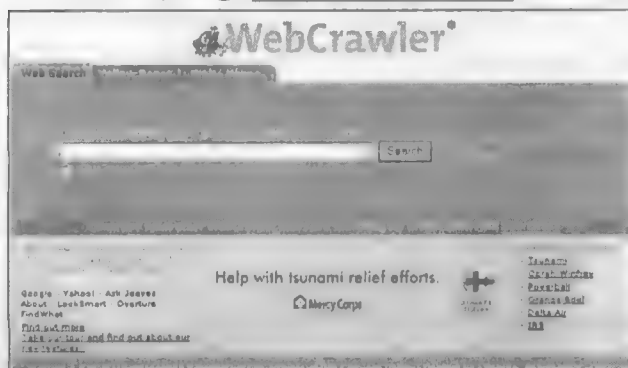
**محرك البحث: Yahoo**

وهو واحد من أكبر محركات وأقواها ويتميز بنظام فهرسة جيد يقوم بتحديث مدخلاته بصفة دائمة وللدخول على هذا الموقع أكتب العنوان [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) في سطر العنوان لبرنامج التصفح .



## Web Crawler: محرك البحث

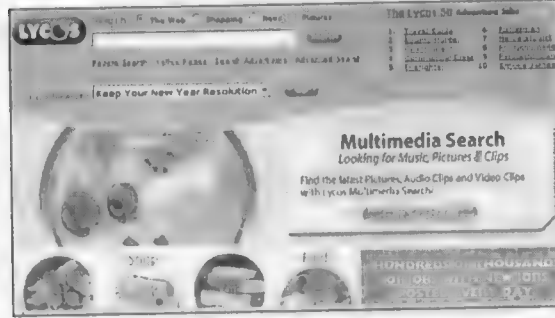
وهو أيضا من محركات البحث الجيدة حيث يقوم بالبحث التلقائي داخل شبكة الإنترنت عن أي مواقع جديدة تضاف إلى قائمة البحث في فهرس المحرك وهو يقبل طلبات للبحث أيضا عددها إلى حوالي 13 مليون طلب بحث في الأسبوع وللدخول إلى هذا المحرك اكتب [www.webcrawler.com](http://www.webcrawler.com) في سطر العنوان .





### محرك البحث: Lycos

وهو محرك قوى يتميز بالآلاف الأدخالات ومعدل البحث بنجاح فيه مرتفع جدا ، ويمكنك الدخول إليه بكتابة العنوان [www.lycos.com](http://www.lycos.com) فى سطر العنوان .



### محرك البحث: Yellow Pages

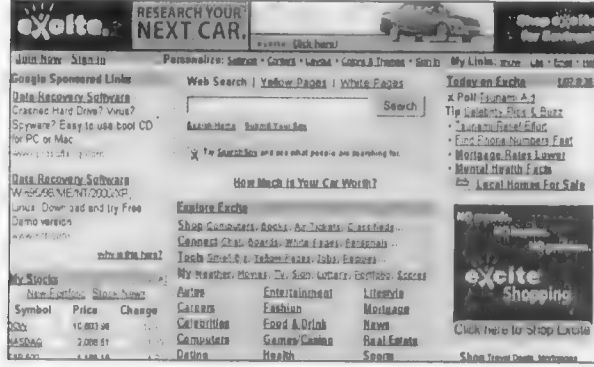
وهو من المحركات الناجحة التي تسعى كل شركة ترغب في تنشيط مبيعاتها التسجيل فيه ، ويتم الدخول إليه بكتابة العنوان [www.npc.com](http://www.npc.com) .



### محرك البحث: Excite

وهو محرك بحث مختلط يقوم بالاستعانة بمحركات بحث أخرى للوصول إلى المعلومة ، ويتم الدخول إلى الموقع بكتابة العنوان

. [www.excite.com](http://www.excite.com)

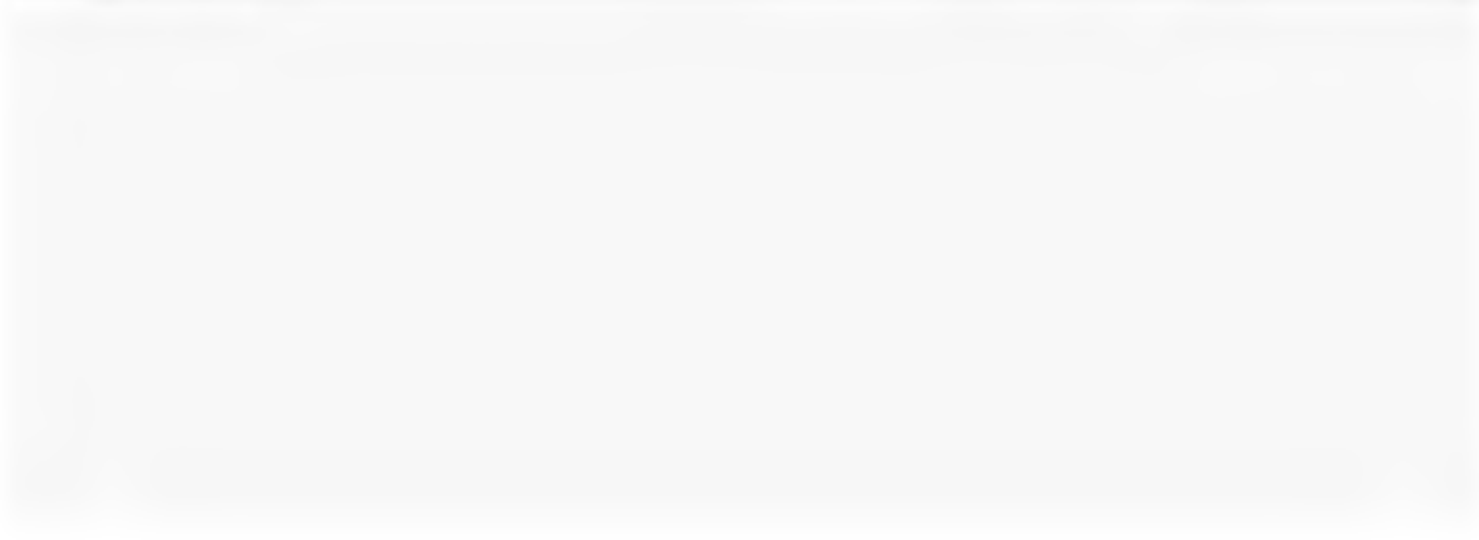
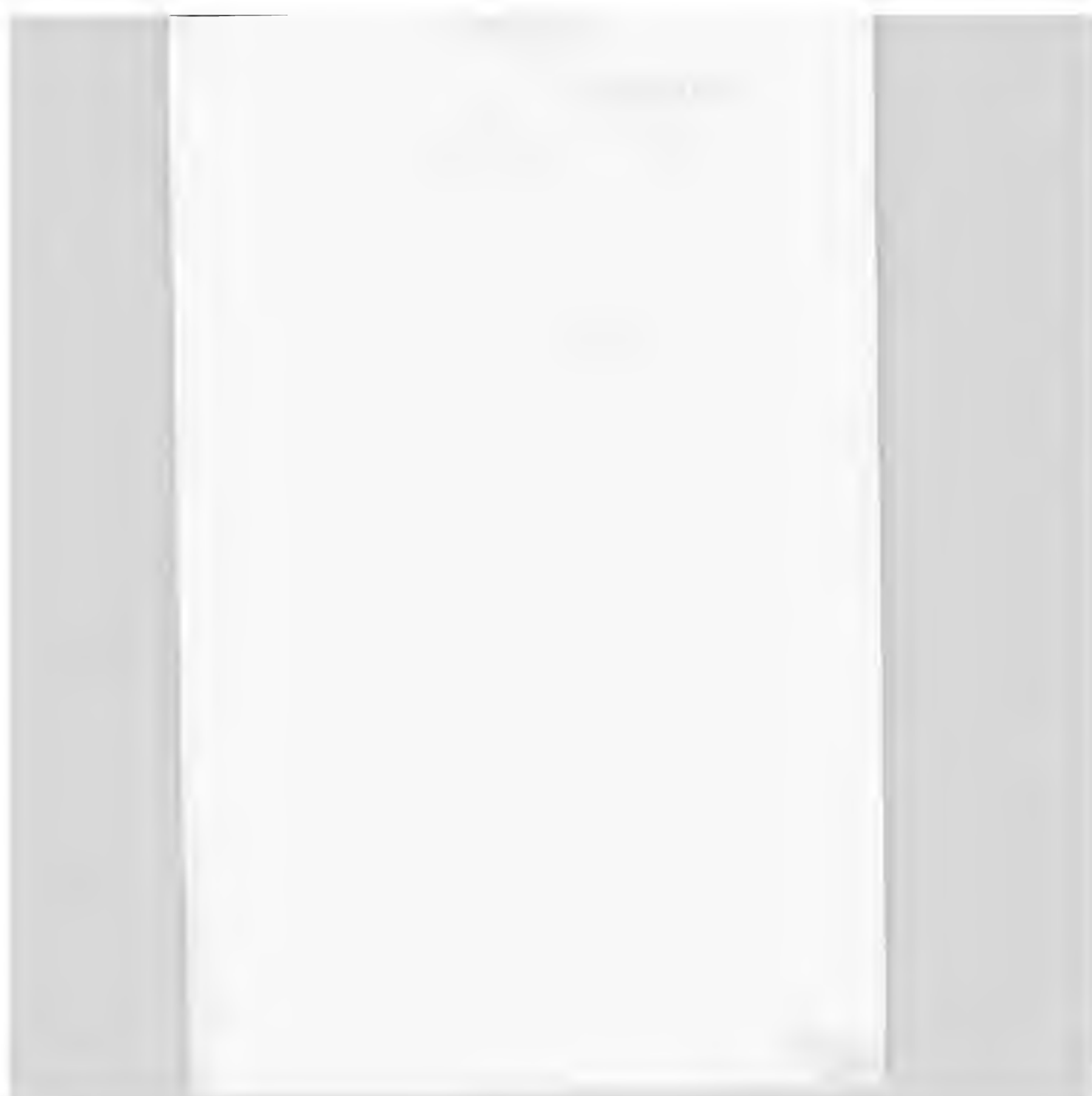


### محرك البحث (أين) : [www.ayna.com](http://www.ayna.com)

هذا المحرك من محركات البحث العربية الممتازة الشاملة حيث يحتوي على بيانات وعناوين لمواقع كثيرة في الاقتصاد والتجارة والتسوق والعقارات بالإضافة إلى الفنون والآداب وأخبار المجتمع والترفيه والعديد من الموضوعات المتنوعة بجانب احتوائه على عناوين لأحسن ألف موقع على شبكة الإنترنت .

### التعامل مع مواقع المنادات

[illegible]



## الفصل الخامس

مراحل البيع على الإنترنت

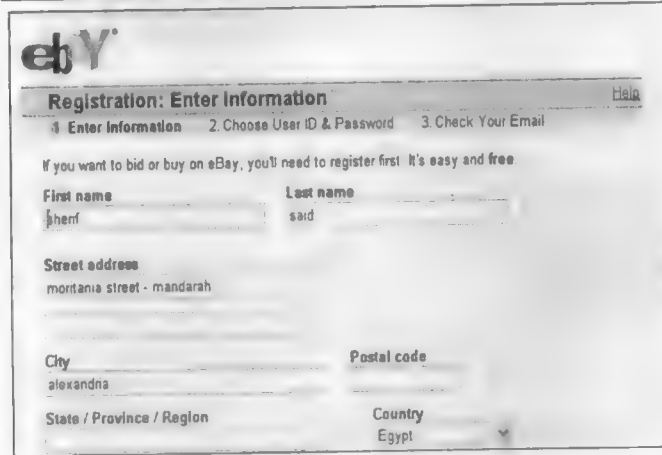
## الفصل الخامس

مراحل البيع عبر الانترنت

حتى يمكنك بيع سلعة ما أو أى منتج من خلال شبكة الانترنت يجب عليك المرور بمجموعة من الخطوات أو المراحل وسوف نستعرض فى هذا الفصل أن شاء الله تلك المراحل أو الخطوات بالتفصيل .

**أولا : التسجيل Registering**

وتلك المرحلة هى الخطوة الأولى فى عملية التجارة عبر الانترنت وهى كما ذكرنا من قبل التسجيل أو فتح حساب بائع Seller account فى أحد مواقع المزادات السابق ذكرها وهى مرحلة أساسية فى عملية البيع وتتم عملية التسجيل من خلال نموذج يظهر على الشاشة لإدخال بياناتك وعنوان البريد الإلكتروني *e-mail* الخاص بك (أرجع إلى الفصل الخامس لتعرف كيفية إنشاء بريد إلكتروني *e-mail*) والذي سوف يقوم المزايدين *Bidders* بمراسلتك عليه لإتمام عملية البيع والشراء .



**Registration: Enter Information** [Help](#)

1. Enter Information 2. Choose User ID & Password 3. Check Your Email

If you want to bid or buy on eBay, you'll need to register first. It's easy and free.

First name: shari Last name: said

Street address: montania street - mandarah

City: alexandria Postal code:

State / Province / Region: Country: Egypt

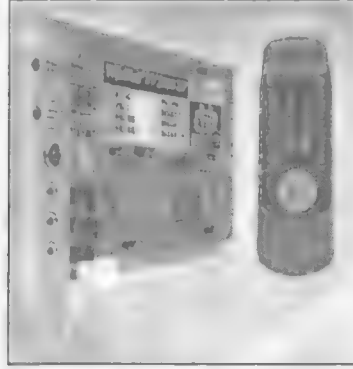
### ثانياً: تحديد المنتج

بعد الانتهاء من التسجيل في أحد مواقع البيع بنجاح تأتي الخطوة التالية ألا وهي تحديد السلعة أو المنتج الذي ترغب في بيعه، ويشترط لهذا المنتج أن يكون من السلع الغير محظورة كما ذكرنا من قبل ويمكنك تحديد هذا المنتج أو السلعة من خلال مراقبتك للسلع المتداولة عبر الشبكة وذلك باستخدام محركات البحث من خلال موقع المزاد لعرض قائمة بالسلع المعروضة للبيع، كما يمكنك تحديد تلك السلعة طبقاً لتخصصك أو تبعاً لما هو متداول في منطقتك أو البلد الذي تعيش فيه ، ويمكنك كذلك العمل من خلال شريك لك في أحد البلدان الخارجية يقوم بإرسال قائمة لك بالسلع الممكن بيعها في بلدك ومواصفاتها وصور لها تقوم بعرضها في

المزاد من خلال الموقع وتلقى طلبات اشراء من المشترين وبالتالي طلب المنتج من شريكك ليرسله لك .

### ثالثا: تجهيز المنتج للبيع

وفى هذه المرحلة يتم تصوير المنتج وعرضه من خلال موقع المزاد ويجب أن يتم تصوير المنتج بدقة ووضوح ويتم ذلك أما من خلال تحميل صورة المنتج من موقع الشركة المنتجة للسلعة أو باستخدام كاميرا ملحقة بجهاز الكمبيوتر إذا كانت سلعة مستعملة *Used* ويجب عدم إغفال أى تفاصيل تخص السلعة ولو كانت بسيطة أو تبدو غير مهمة حتى لا يتم رفضها من قبل المشترى .



### رابعا: إضافة المنتج إلى قائمة المزاد

وفى تلك المرحلة يتم إدراج السلعة إلى قائمة السلع المعروضة فى الموقع وذلك بتحميل صورة المنتج كما ذكرنا من قبل وكذلك تحديد



سعر للسلعة وطريقة الشحن وتكلفتها وموعد وصول السلعة للمشتري وتحديد طريقة السداد .

#### خامسا: تصنيف المنتجات في مواقع البيع : Categories

عند عرض منتجك على شبكة الانترنت في مواقع المزادات أو مواقع البيع يجب أن تختار المصنف Category الذي يوضع تحته المنتج حتى يسهل على المتصفح للموقع الراغب في الشراء الوصول إلى منتجك بسهولة ويسر وبالتالي تتم عملية البيع ، فمثلا اذا كنت تقوم ببيع أجهزة أو مستلزمات كمبيوتر فيجب أن تدرج منتجك ضمن مصنف يخص الأجهزة الالكترونية والكمبيوتر مثلا Electronics and Computers .

Accessories, Desktops & Towers, Laptops, Monitors, Networking, PDAs, Peripherals, Power Protection, Servers	Applications, Business Communications & Internet, Graphics, Operating Systems, Software Training
E-Commerce & Technology	Employment & HR
Contracts, Domain names, Hardware & Software, Search Engine Optimization, Web Hosting, Web Solutions	Business Education, Corporate credit cards, Employment contracts, Networking Resources, Online Training, Payroll Solution, Recruiting & Hiring
Finance & Accounting	Industrial Products & Equipment
Banking, Credit cards, Credit & Collections, Financing & Leasing, Online Training, Payroll solutions	Air Control, Gas
International	Legal
Business travel, International Calls, Messaging, Shipping	Alternative Dispute Resolution, Contracts & Regulations, Incorporation, Labor & Employment Law, Tax Law
Office Management	Others
Business travel, Contact Management, Credit card Services, Office supplies, Payroll solution, Printers & Print services, Technology	Flowers
Sales & Marketing	Telecommunications

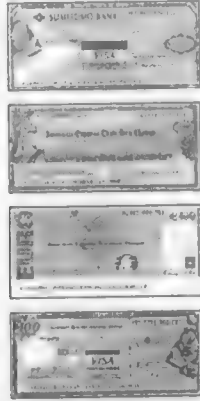
### سادسا: عملية سداد قيمة السلعة

وهي الخطوة الأخيرة بعد أن تم البيع وعملية الدفع يمكن أن تتم بأكثر من طريقة سواء الإلكترونية أو تقليدية، ونستعرض بعض تلك الطرق فيما يلي:

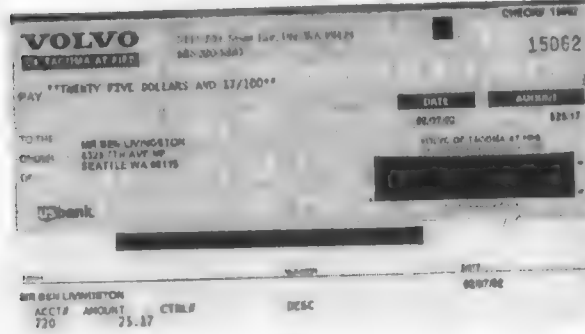
☛ السداد بواسطة شيكات على الانترنت *online check*



☛ الشيكات السياحية *Traveler checks* وهي من الطرق الدولية المعروفة .



- التحويل البنكي ويتم بتحويل قيمة المنتج من حساب المشتري للسلعة إلى حساب البائع .
- الشيكات المصرفية العادية .



### • البطاقات الائتمانية : Credit cards

تعتبر البطاقات الائتمانية من أكثر الطرق انتشارا في تسديد قيمة المشتريات وهي توفر أعلى حماية للمستهلك ويشمل ذلك حق طلب الاعتماد من مصدر البطاقة وإذا لم يتم تسليم السلعة أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها فلن يمكن يسمح بقبول الدفع بالبطاقة الائتمانية .



### البيع باستخدام طريقة Drop shipper

وهى طريقة تتيح لك البيع للعملاء بدون أن يكون لديك مخزون من المنتجات التي ترغب في بيعها ويمكن تلخيص تلك الطريقة في النقاط التالية :

• يجب عليك أولاً فتح مخزن على الإنترنت لعرض منتجاتك التي ترغب في بيعها ويتم ذلك من خلال مواقع المزادات Auctions وهي كثيرة ومعروفة مثل مواقع ebay وهو أشهرها أو موقع Yahoo أو غيرها من مواقع التجارة الإلكترونية .

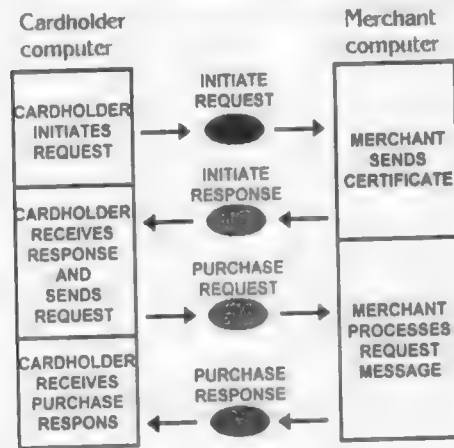
❖ البحث عن موزع لمنتجاتك يكون بمثابة Drop shipper ويمكنك استخدام أحد محركات البحث المعروفة لهذا الخصوص مثل Google, Yahoo, Altavista أو غيرها من محركات البحث (أرجع إلى الفصل الخاص بمحركات البحث).

❖ فتح حساب مع الموزع Distributor الذي اخترته ومن الممكن التعامل مع أكثر من موزع في حالة تنوع المنتجات أو البضائع .

❖ يقوم الموزع بإرسال صور ومواصفات المنتجات التي سوف تقوم بعرضها للبيع في مخزنك على الإنترنت أو من خلال مواقع المزادات Auctions المنتشرة في الشبكة .

❖ في حالة قيام أحد الزبائن بشراء أحد منتجاتك وتتم عملية الشراء أما باستخدام البطاقة الائتمانية Credit card أو عن طريق حوالة بريدية ، تقوم أنت بدورك بإرسال بريد الإلكتروني e-mail إلى موزعك يحتوى على طلب الشراء Order الخاص بالزبون مع أسم وعنوان المشتري .

### Purchase request



- ☛ يقوم الموزع بإرسال السلعة أو المنتج إلى الزبون ويحصل منك على قيمة سعر الجملة وليكن 70 جنيها بينما حدد أنت السعر للزبون 100 جنيها طبعا بالإضافة إلى تكاليف الشحن .
- ☛ بهذه الطريقة تكون قد حصلت على ربح لمنتج واحد قيمته 30 جنيها .

#### \* ملحوظة:

حيث أن الموزعين هم من تجار الجملة وليس القطاعي وبما أنهم يبيعون لك قطعة واحدة فكان من الضروري أن يحصلوا على أتعاب إضافية نظير تلك الخدمة وحيث أنهم يقومون بتجهيز السلعة

لك وتغليفها بالإضافة إلى أنها تكون مخزنة في مخازن الموزع لحسابك ، هذا بالإضافة إلى أنهم يتعاملون من خلال مع شركات شحن لشحن منتجك إلى العميل وهي تكلفة إضافية ، وتلك الأتعاب تسمى Drop ship fee ، وأنت بالتالي يمكنك تحميل تلك الأتعاب الإضافية على سعر بيع المنتج للعميل .

#### الاتصال الآمن في البيع والشراء:

من العوامل التي تجعل الكثيرين يحجموا عن اللجوء إلى ممارسة البيع والشراء عبر الإنترنت هو الخوف من سرقة بطاقتهم الائتمانية ومعرفة الغير لمعلوماتهم الشخصية ، وللتغلب على تلك المشكلة فقد تم تطوير تقنيات خاصة في المواقع المخصصة للمزادات والتجارة الإلكترونية بحيث يتم إرسال المعلومات بطريقة مشفرة وآمنة (راجع الفصل الخاص بالتشفير) .

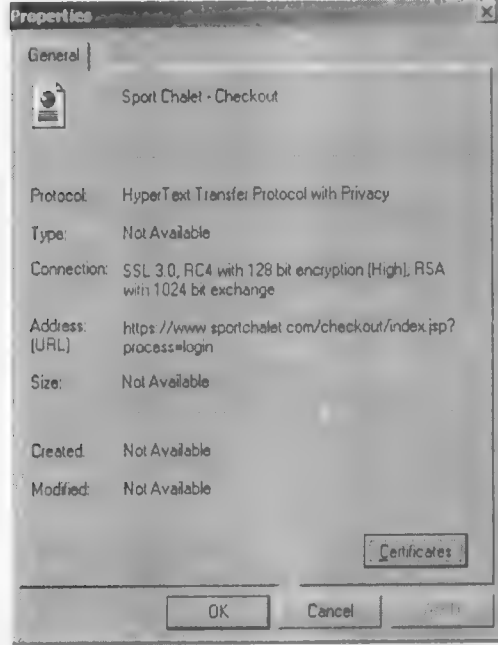
#### كيفية التعرف على مستوى الحماية في الموقع:

يمكنك التعرف على مستوى الأمان في الموقع من خلال بعض المؤشرات والبيانات والتي نتلخص في الآتي:

- المؤشر الأول للأمان في الموقع هو أن يبدأ بالأحرف

التي تشير إلى بروتوكول الشبكة الرئيسي وهو https

- انقر على الزر الأيمن للفارة على صفحة الإنترنت ثم اضغط على الخصائص properties فيظهر فيها وصف الاتصال والذي يبدأ بالأحرف SSL وهذه الأحرف تشير إلى الكلمات Sockets layer secure وهي تشير إلى مجموعة من قواعد الاتصال الآمن .



- حتى إذا كان التشفير من النوع المنخفض والذي يقدر بـ 40 bit فإن أى جهاز كمبيوتر بسرعة 60 Mhz مثلا سوف يستغرق عاما في اختراق التشفير.



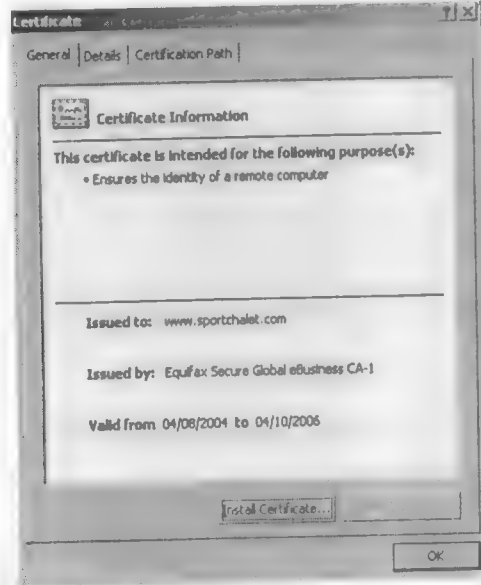
### تقنية الشهادات الرقمية : Digital Certificates

تحتوى المواقع الجديدة على تقنية خاصة يطلق عليها Certificates وهى شهادات يتم إصدارها عن طريق سلطات التوثيق المرخصة أو الجهات المانحة Certificates Authorities التى توقع عليها وتستخدم فى التحقق من موثوقية المفاتيح العامة Public keys التى أصدرتها .

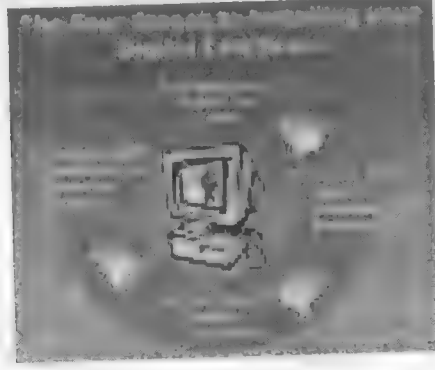
### كيفية عمل الشهادات الرقمية : Digital Certificates

تقوم الجهة أو الشخص بإنشاء زوج من المفاتيح العامة والخاصة ثم تقوم بإرسال المفتاح إلى الجهة المانحة للشهادة (CA) التى تقوم بدورها بإضافة بعض المعلومات المتعلقة بالشهادة مثل الاسم وعنوان البريد الإلكتروني e-mail والرقم المسلسل Serial no. وتاريخ الصلاحية Expiration date ويتم التوقيع عليها بكل من المفتاح العام لطالب الشهادة وبالمفتاح الخاص للجهة المانحة للشهادة (CA) ويتم تصديق الجهة المانحة (CA) على المعلومات المضافة إلى الشهادة وعلى المفتاح العام المضاف إليها ثم ترسلها إلى طالبيها ، وتقوم برامج الطرف المستقبل للشهادة بفك شفرة الوثيقة باستخدام المفتاح العام للجهة المانحة للشهادة (CA) ، ويمكن لبرامج الجهة المستقبلية للشهادة فحص جميع بيانات الشهادة والحصول على المفتاح العام للمالك منها للتحقق من توقيع المرسل .

ولكي تعرض شهادات توثيق موقع من المواقع على الشبكة أضغط على الزر الأيمن للفأرة على الموقع ثم أضغط فوق زر Certificates ، وتشير علامة التتويج General بأن هناك شهادة تم إصدارها لعنوان موقع الإنترنت.



وإذا كان URL في برنامج التصفح الخاص بك مطابق للاسم في الشهادة فهذا يعني أنك تتعامل مع مشغل آمن .



### استخدام كلمات المرور (السر) : Passwords

تعتبر كلمات السر أو المرور Passwords أحد أشهر التقنيات في مواقع الإنترنت لمنع الآخرين من الوصول إلى البيانات ، ويراعى عند اختيار كلمة السر النقاط الآتية:

- أن تكون غير معروفة أو يسهل التوصل إليها من الغير
- كاستخدام الأسماء الشخصية للأفراد بشكل واضح وصريح
- عدم كتابة كلمة السر في أي مكان يمكن الوصول إليها من خلاله .
- تغيير كلمة السر من وقت لآخر لضمان السرية التامة في حالة اكتشافها .
- استخدام كلمة سر جديدة مختلفة لكل موقع جديد أو حساب ترتبط به على شبكة الإنترنت .

New Customers

Enter your email address and create a password.

E-mail (e.g. joe@aol.com)  
sheff\_m\_s\_m@hotmail.com

Password (min. 8 char.)  
\*\*\*\*\*

Confirm Password  
\*\*\*\*\*

## الفصل السادس

التشغيل

## الفصل السادس

### التشفير Cryptography

يعرف التشفير بأنه عملية حماية البيانات بتحويلها إلى صورة غير مألوفة تسمى النص المشفر cipher text ولا يمكن لأي شخص أن يفك هذا التشفير decipher إلا هؤلاء الأشخاص الذين يملكون مفتاح فك التشفير وهو مفتاح سري يمكن بواسطته فك الشفرة وإعادة النص إلى حالته المألوفة العادية .

وقد استخدم التشفير منذ القدم حين استخدمه يوليوس قيصر لتأمين اتصالاته مع قادة جيوشه ، وعند ظهور الكمبيوتر واستخدم في حفظ المعلومات والبيانات السرية نشطت مرة أخرى الحاجة إلى استخدام التشفير كطريقة آمنة لحماية البيانات .

وقد كانت شركة IBM من الشركات الرائدة في أبحاث هذا المجال حيث نجحت في تطوير نظام تشفير أطلقت عليه اسم Lucifer وقد حقق نجاحا وانتشارا واسعا في الأسواق ، ومنذ ذلك الحين بدأت شركات أخرى تحذو حذوها وتطور أنظمة تشفير جديدة .

وقد كان المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا National institute of standards and technology (NIST) من أبرز المؤسسات التي أسهمت في هذا المجال فقد طور معيارا أطلق عليه معيار تشفير

البيانات Data Encryption Standard (DES). وقد اعتمدته البنوك لتشغيل أجهزة الصراف الآلي (ATM).

وقد طور بعد ذلك مجموعة من أساتذة الجامعة نظام تشفير أطلق عليه اسم (RAS) وهي تمثل الحروف الأولى من أسماء الأساتذة Rivest-Shamir-Adleman ويتكون هذا النظام من مفتاحان مفتاح عام Public key ومفتاح خاص Private key بدلا من استخدام مفتاح واحد فقط.

ومن أشهر أنظمة التشفير التي طورت بعد ذلك وما زالت تستخدم حتى الآن النظام الذي طوره فيل زيمرمان Phil Zimmerman في عام 1986 والذي يسمى Pretty Good Privacy أو PGP وهذا النظام يستخدم حاليا وهو متاح للحصول عليه من شبكة الإنترنت مجانا Download وسوف نتعرف في موضع آخر من هذا الفصل على كيفية إنزال هذا النظام واستخدامه.

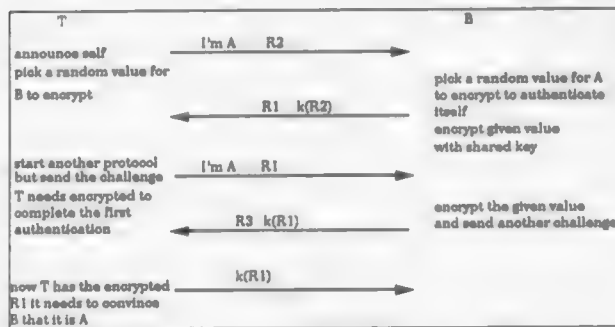


## التشفير المتماثل (المفتاح السري): Secret-Key

### (Cryptosystems Symmetric Ciphers)

في هذه الطريقة من التشفير يستخدم كل من المرسل والمستقبل المفتاح السري ذاته في تشفير الرسالة وفك تشفيرها وهذه الطريقة هي أقل تعقيدا من الناحية الرياضية عن طريقة الفتح العام . Public key

ويقوم الطرفان في هذه الطريقة بالاتفاق على كلمة سر والتي سوف تستخدم في تشفير وفك تشفير البيانات ويضاف إلى كلمة السر تلك رموز أخرى ثم يتم تحويلها من قبل برامج التشفير إلى أرقام ثنائية Binary Key .



ويعتمد التشفير المتماثل على المعيار DES أو Data Encryption Standard وهي عبارة عن خوارزمية طورت في منتصف السبعينات من قبل المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا NIST وهي تقنية تستخدم مفتاح مكون من 56 bit وهذا المعيار من القوة

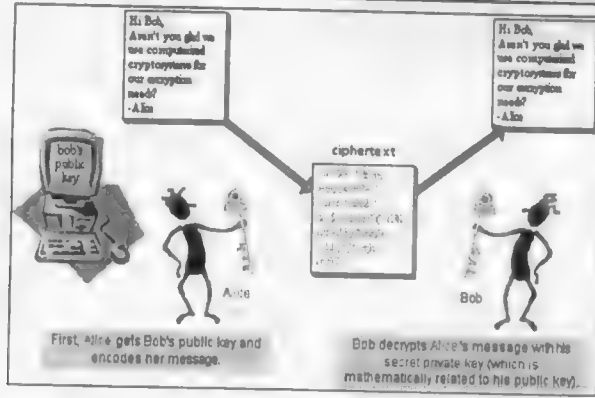


بحيث انه مازال صامدا أمام محاولات Hackers والأفراد العاديين ولكنه سهل الاختراق من قبل المؤسسات الحكومية والمنظمات الإجرامية وهذا النظام يؤل إلى الضعف ويجب عدم استخدامه في التطبيقات الحديثة .

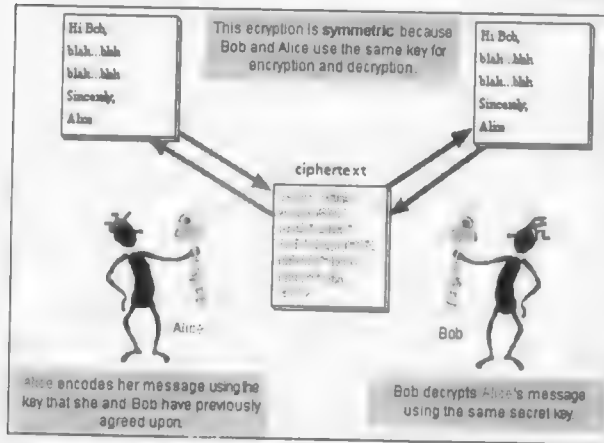
### التشفير اللامتماثل (المفتاح العام) : Public-key

#### Cryptosystems (Asymmetric)

وقد طور هذا النظام فى التشفير فى أواخر السبعينيات ويستخدم التشفير اللامتماثل مفتاحين تربط بينهما علاقة وهما المفتاح العام Public key والمفتاح الخاص Private key ويكون المفتاح الخاص معروف فقط لدى المرسل ويستخدم فى تشفير الرسالة وفك شفرتها أما المفتاح العام فيكون معروف لأكثر من شخص أو جهة ويمكن للمفتاح العام فك شفرة المفتاح الخاص ويمكن استخدامه كذلك لتشفير رسائل صاحب المفتاح الخاص ، فى نفس الوقت لا يمكن لأى شخص فك رسائل تم تشفيرها بهذا المفتاح العام ويمكن فقط لمالك المفتاح الخاص فك تشفير رسائل المفتاح العام .



ويعتمد نظام التشفير اللامتناهي على خوارزمية RSA ( Rivest-  
Shamir-Adleman ) وهذه الخوارزمية من أكثر خوارزميات  
المفتاح العام استخداما لكل من التشفير والتوقيع الرقمي  
Signatures وحجم المفتاح في هذه الطريقة يجب أن يكون أكثر من  
1024 bits .

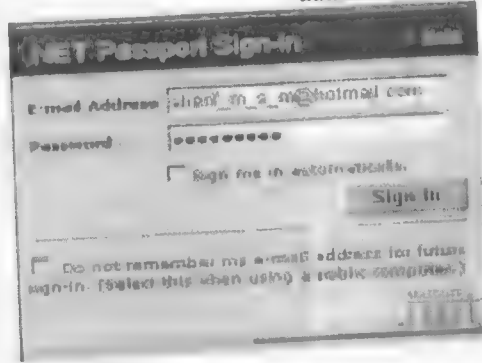


### أمن شبكة الإنترنت :

أصبحت شبكة الإنترنت وسيلة للتواصل وتبادل البيانات والمعلومات والتراسل بين ملايين المستخدمين حول العالم ونظرا لأنها شبكة مفتوحة لكل إنسان ويمكن لأي شخص الولوج إليها في أى وقت فقد انتشرت بعض السلوكيات الغير أخلاقية والجرائم مثل التلصص والتجسس على معلومات الآخرين وتخريب البيانات باستخدام الفيروسات وأصبحت هذه الأمور تمثل تحديات صارخة لأمن الشبكة العالمية ويمكننا أن نلخص تلك التحديات في النقاط الآتية:

#### • الخصوصية Privacy

تشمل الخصوصية رسائل البريد الإلكتروني e-mail المتبادلة بين المتراسلين عبر الشبكة ولتحقيق تلك الخصوصية تستخدم وسائل مختلفة مثل كلمات المرور Password وشهادات الترخيص authorization certificates

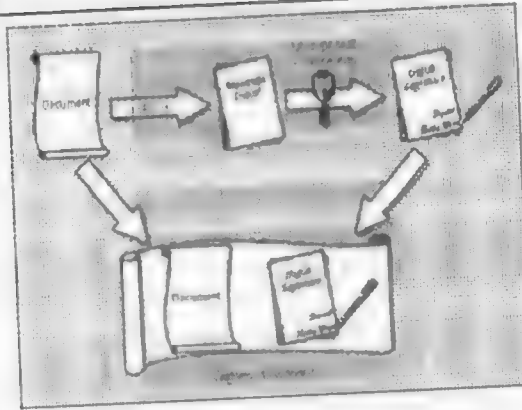


### ٢٠ سلامة المعلومات (Integrity)

تتطلب عملية نقل البيانات وتخزينها طريقة لحمايتها من التخریب سواء بشكل متعمد أو غير متعمد وللتغلب على تلك المشكلة يتم استخدام تقنيات معينة مثل التشفير Encryption والبصمة الالكترونية للرسالة وكذلك استخدام برامج اكتشاف الفيروسات Anti virus لحماية البيانات من التلف أو الضياع.

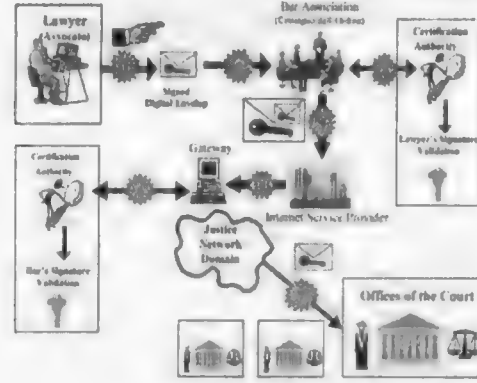
#### 1. البصمة الالكترونية للرسالة : Message digest

لا يضمن التشفير سلامة الرسالة من التخریب حيث انه يمنع المتلصصين فقط من الإطلاع على محتوياتها ومن هنا ظهرت فكرة البصمة الالكترونية للرسالة وهي بصمة تتكون من مجموعة الرموز الرقمية قائمة على خوارزميات يطلق عليها وظائف الترميز Hash functions يتم تطبيقها على الرسالة وتتكون البصمة من سلسلة من البيانات لها طول ثابت يكون إما 128 bit أو 160 bit ويختلف تلك البصمة باختلاف أو تعديل محتويات الرسالة ولو في حرف واحد، ولا يمكن أن تتكرر نفس البصمة لأكثر من رسالة وتتميز البصمات حسب المفاتيح الخاصة Private keys ، وتعتبر طريقة البصمة أسرع من التشفير اللامتناهات .



## 2. التوقيع الرقمي : Digital Signature

يمكن لبعض خوارزميات المفاتيح العام أن تستخدم لتوليد توقيع رقمي Digital Signature ، ويستخدم التوقيع الرقمي للتأكد من أن الرسالة وصلت بدون حدوث أي تغيير عليها أثناء عملية النقل والتوقيع الرقمي هو عبارة عن كمية صغيرة من البيانات يتم تكوينها باستخدام مفتاح خاص Private key ويستخدم المفتاح العام للتأكد من أن التوقيع قد تم فعلاً بواسطة المفتاح الخاص .



التحقق من شخصية الأطراف الأخرى : Peer

#### Authentication

تتيح هذه الخاصية في عملية تبادل البيانات أن يتحقق كل طرف من هوية الطرف الآخر وذلك تجنباً لعمليات الغش والخداع كالتزوير وانتحال الشخصية ويتم ذلك التحقق من خلال بعض الوسائل التي سوف نتحدث عنها بالتفصيل في جزء آخر من الكتاب مثل التوقيعات الرقمية Digital Signatures وكلمات المرور Passwords والشهادات الرقمية Digital Certificates .

#### التحويلات المالية الالكترونية :

التحويلات المالية الالكترونية هي عملية تحويل الأموال دائنة أو مدينة (Credit or Debit) من حساب بنكي Bank account إلى

حساب بنكي آخر إلكترونيا باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو التليفون بدلا من استخدام الدورة المستندية الورقية .  
وتتم عملية التحويلات من خلال شبكة خاصة تسمى دار المقاصة المالية ( Automated Clearing House ( ACH وتمتلك تلك الشبكة مجموعة البنوك المشتركة في نظام التحويلات البنكية الإلكترونية وتتميز تلك الطريقة بدرجة كبيرة من الأمان كما أنها تحسن من التدفق النقدي بالإضافة إلى تقليل حجم الدورة المستندية الورقية .

فصل اول  
 در بیان احوال و عیال و خدمت و غیره  
 در بیان احوال و عیال و خدمت و غیره  
 در بیان احوال و عیال و خدمت و غیره  
 در بیان احوال و عیال و خدمت و غیره  
 در بیان احوال و عیال و خدمت و غیره



## الفصل السابع

قياسات وبروتوكولات التشغيل

## الفصل السابع

### قياسات وبروتوكولات التشفير

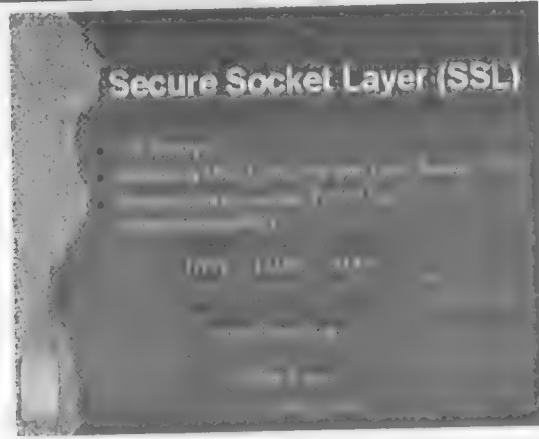
#### **Cryptographic Protocols and Standards**

نظرا لأهمية موضوع التشفير لسلامة وأمن تبادل البيانات عبر شبكة الإنترنت وخاصة في مجال التجارة الإلكترونية والتسوق فقد رأينا انه من الضروري أن نفرد فصلا خاصا للتحديث نشئ من التفصيل عن قياسات وبروتوكولات التشفير المستخدمة في الشبكة والتطبيقات ، وسوف نستعرض في السطور التالية أهم تلك البروتوكولات وكيفية عملها .

#### بروتوكول الشبكة للطبقات الأمنية : Secure Socket

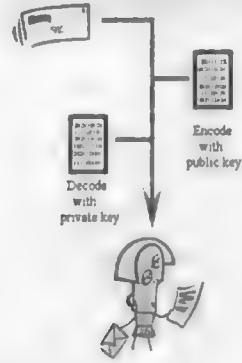
##### Layer (SSL)

هذا البروتوكول يستخدم لتأمين نقل المعلومات بين خادم الشبكة WWW وبرامج التصفح Explorers وقد طورت هذا البروتوكول شركة Netscape عام 1994 كبروتوكول قياسي مفتوح ، ويتحقق بروتوكول الطبقة الأمنية (SSL) من المفتاح العام الذي أصدره خادم الإنترنت والتأكد من أن البيانات لم تتغير أثناء النقل .

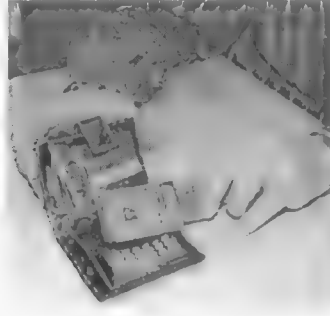


### بروتوكول الحركات المالية الآمنة: Secure Electronic Transactions- SET

والغرض من هذا البروتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات وسلامتها والتحقق من وصلها إلى جهتها المقصودة أثناء إجراء الحركات المالية ، وقد طور هذا البروتوكول من قبل كل من شركة IBM وميكروسوفت و VISA و Master Card ، ويعمل هذا البروتوكول من خلال التشفير والتوقيعات الرقمية وهو مشابه في هذا لبروتوكول الطبقات الأمنية (Secure Socket Layers- SSL) .



والحفاظ على خصوصية المعلومات المتداولة بين حاملي بطاقات الائتمان والتجار على الشبكة يستخدم بروتوكول الحركات المالية الأمانة SET مجموعة من البرمجيات تسمى برمجيات المحفظة الإلكترونية electronic wallet software وتحتوى المحفظة الإلكترونية على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية ويستخدم التاجر شهادة رقمية صادرة من أحد البنوك المعتمدة ويستخدم كل منهما شهادته الرقمية للتحقق من شخصية الآخر عند التعامل .



### أطراف عملية الشراء:

وفقا لبروتوكول الحركات المالية الآمنة فهناك خمس أطراف عملية البيع والشراء وهم:

1. حامل بطاقة الشراء وهو الزبون الذى يمتلك بطاقة انتمانية من فيزا أو ماستر كارد وهو يستخدم محفظة اليكترونية تحتوى على شهادات رقمية لبروتوكول الحركات المالية الآمنة SET .
2. مزود المحفظة الإليكترونية وهى المؤسسة المالية التي تزود الزبائن بالشهادات الرقمية التي تؤمن عملية الشراء .
3. التجار ويمثلون الأفراد والشركات التي تعرض منتجاتها للبيع عبر الإنترنت ولكي يستطيع أن يمارس هؤلاء التجار نشاطهم لابد لهم من الارتباط بأحد المؤسسات المالية المعتمدة .
4. معالج عمليات الدفع وهى المؤسسة المالية التي تدعم التجار وتزودهم بالحسابات Accounts وتشرف على عمليات الدفع .
5. بوابة الدفع Payment Gateway وهى الجهاز الذى يقوم بتشغيله معالج عمليات الدفع ويتولى معالجة رسائل الدفع وأوامر الدفع .



### خطوات إجراء الحركات المالية :

- ☛ يقوم الزبون أولاً بفتح حساب بطاقة ائتمانية من أحد البنوك VISA أو MASTER CARD وبناء عليه يعطى البنك للزبون برنامج المحفظة الإلكترونية تستخدم في عمليات الشراء والحركات المالية .
- ☛ يتم تثبيت المحفظة الإلكترونية في جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون بحيث يمكنه الدخول إليها في أى وقت لإجراء عمليات الشراء من الإنترنت وتحتوى المحفظة على رقم البطاقة الائتمانية وتاريخ صلاحية البطاقة وشهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة .
- ☛ يقوم التاجر بفتح حساب لدى أحد البنوك (معالج عمليات الدفع) ويحصل منه على برامج استخدام بروتوكول

الحركات المالية الآمنة وتتضمن شهادة البروتوكول والمفتاح العام لمعالجة عمليات الدفع وتستخدم لمعالجة الحركات المالية على الإنترنت .

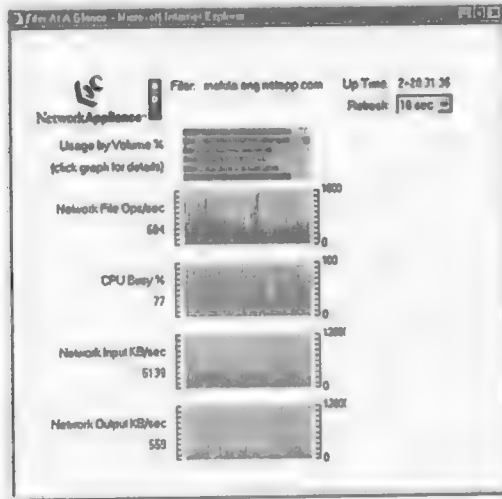
☞ يقوم الزبون بالرجوع إلى البنك للتحقق من شهادة الحركات المالية الآمنة الممنوحة للتاجر ويستخدم الزبون المفتاح العام للتاجر للتوقيع على طلب الشراء .

☞ يرجع التاجر باستخدام شهادة الحركات المالية الآمنة إلى البنك للتحقق من هوية الزبون والحصول على تحويل بالدفع .

☞ يتحقق البنك من هويته كل من الزبون والتاجر ويعالج طلب الشراء وعمليات الدفع .

### بروتوكول النقل الآمن للشبكة : Secure Hypertext Transfer Protocol (SHTTP)

وهو بروتوكول آخر يوفر السرية والأمن لعمليات نقل البيانات في الشبكة WWW وهو أكثر مرونة من البروتوكول SSL ولكن بروتوكول SSL يحتل مكانة قوية في السوق طبقاً لشركة نتسكيب Netscape .



### بروتوكول سرية النشر : - Publius Censor

#### Resistent Publishing Protocol

وهو نظام متطور جدا يسمح لمجموعة من المؤلفين والقراء بالمشاركة في الوثائق في عدد من مزودات الشبكة Web servers طبقا للشروط الآتية:

1. لا يقوم المؤلف أو القارئ بالكشف عن شخصيته .
2. المستندات تكون معنونة باسم مستعار للمؤلف .



### بروتوكول الحماية Secure Shell.

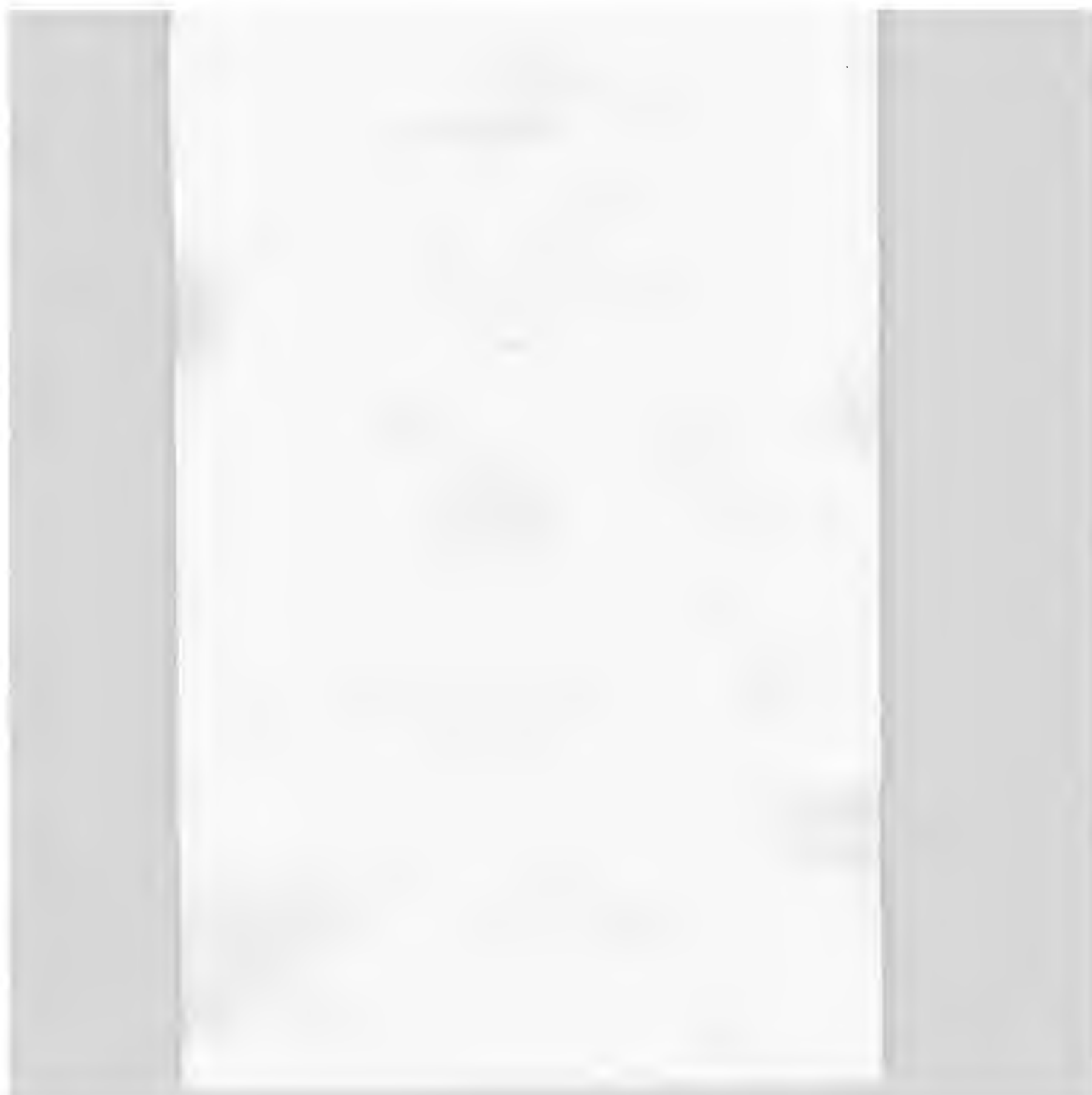
وهذا البروتوكول طور من قبل مجموعة العمل IETF وهذا البروتوكول متعدد الجوانب والفوائد لشبكة الإنترنت وهو يستخدم لحماية أجهزة الكمبيوتر الشخصية أثناء الدخول إلى الشبكة من خلال بروتوكول TCP وبروتوكول Secure Shell الإصدار 2 مبني على سابقه من الإصدار 1 .



### قياسات المفتاح العام للتشفير Public Key

#### Encryption Standards (PKCS)

تلك القياسات طورت من قبل معامل RSA وهي من أكثر خوارزميات التشفير انتشارا واستخداما .



## الفصل الثامن

برامد الشفيع

## الفصل الثامن

### برامج التشفير

مع التوسع في استخدام شبكة الإنترنت ومع انتشار التجسس والتلصص على المعلومات : رقتها أصبحت الحاجة ماسة لاستخدام التشفير لحماية البيانات وبالتالي ظهرت طرق وبرامج التشفير المختلفة وسوف نستعرض معا في السطور التالية أهم برامج التشفير وأقواها حاليا وهو برنامج الخصوصية المتفوقة Pretty Good Privacy (PGP) وهو من البرامج التي أثبتت جدارتها وصمودها أمام محاولات الاختراق وهو يتميز بطول مفتاح التشفير الذي يستخدمه ويصل إلى 128 bit .

وقد قام بتطوير هذا البرنامج فيل زيمرمان (Phil Zimmerman) ويمكنك تحميل هذا البرنامج من موقع الشركة على شبكة الإنترنت وهو مجاني وعنوان الموقع هو [WWW.PGPI.ORG](http://WWW.PGPI.ORG) كما يمكنك استخدام الرابط الآتي لتحميل البرنامج مباشرة بعد تحديد نظام الوندوز الموجود في جهازك .

<http://www.pgpi.org/products/pgp/versions/freeware/>

#### خطوات تحميل البرنامج :

☞ شغل برنامج التصفح الخاص بك Internet Explorer ثم  
أكتب أسم في سطر العنوان Address العنوان  
[WWW.PGPI.ORG](http://WWW.PGPI.ORG) ثم أضغط مفتاح الإدخال للدخول

إلى الصفحة الرئيسية للشركة ثم اضغط على عنوان قسم  
التحميل Downloads .

Contents:

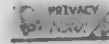
- ▶ [Announcements](#) (9)
- ▶ [Downloads](#) (2)
- ▶ [FAQs](#) (100)
- ▶ [Links](#) (7)
- ▶ [Privacy](#) (121)
- ▶ [Resources](#) (2)
- ▶ [Security](#) (202)
- ▶ [Support](#) (16)
- ▶ [Tools](#) (2)
- ▶ [Training](#) (2)
- ▶ [Security](#) (2)

Search

## The International PGP Home Page

### Download the latest version

Here you may download the latest freeware PGP  
version for your platform.



### Latest news

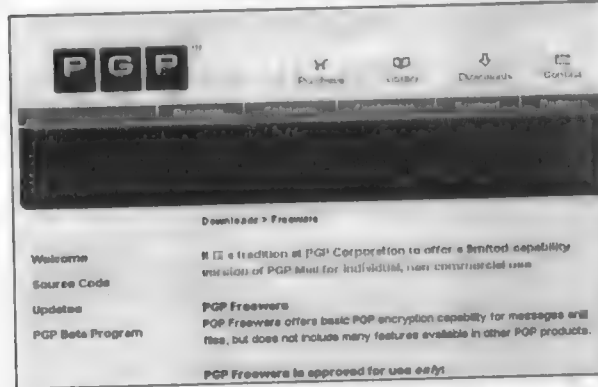
2002/12/03 - PGP 8.0 released  
2002/10/01 - GPG 1.7.0 released  
2002/08/20 - PGP is back  
2002/05/02 - GPG 1.0.7 released  
2002/03/08 - NAI drops PGP Desktop  
2001/10/15 - NAI to sell PGP division  
2001/09/24 - No regrets about developing PGP  
2001/09/07 - NAI releases source code for PGPdisk  
2001/09/05 - Multiple user ID availability  
2001/06/06 - PGP marks PGP's 10th anniversary  
2001/06/01 - GPG 1.0.6 released  
2001/05/01 - PGP 7.0.1 released

عند ظهور الصفحة الرئيسية للشركة اضغط على PGP  
8.0 فتظهر صفحة التحميل Downloads ، اضغط  
على PGP .

## Download

- ▶ [GNU Privacy Guard \(GnuPG\)](#) (3)
- ▶ [PGP](#) (2)
- ▶ [PGPdisk](#) (2)
- ▶ [PGPfone](#) (2)
- ▶ [Tools, shells and plugins](#) (2)

حدد اللغة التي سوف يتم بها استخدام البرنامج أضغط  
على Download PGP 8.0.2 (English) إذا رغبت في  
استخدام لغة أخرى مثل الألمانية .



عند ظهور الصفحة التالية حدد إصدار نظام وندوز  
المستخدم في جهاز الكمبيوتر الخاص بك  
(مثلا Windows XP ) .

#### Freeware PGP versions

- ▶ Amiga (8)
- ▶ Atari (6)
- ▶ BeOS (5)
- ▶ EPIC (Psion etc.)
- ▶ MacOS (22)
- ▶ MS-DOS (9)
- ▶ Newton
- ▶ OS/2 (6)
- ▶ PalmOS (2)
- ▶ Unix (19)
- ▶ Windows 2000 (5)
- ▶ Windows 3.x (2)
- ▶ Windows 95/98/NT (31)
- ▶ Windows ME (3)
- ▶ Windows XP (4)

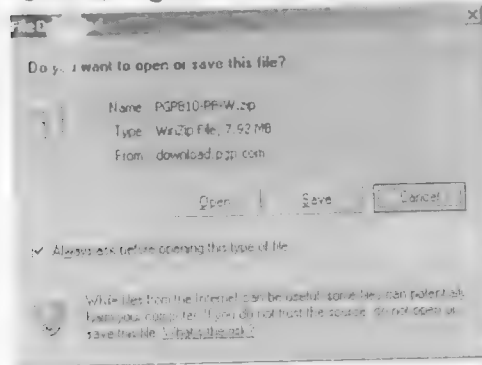
PGP 8.1 Freeware for Windows  
تحويل إلى أسفل الصفحة ثم اضغط

## PGP 8.0 for Windows 98/ME/NT/2000/XP

PGP 8.0 is the first PGP version to fully support Windows XP. It does not work with Windows 95.

- ▶ Download PGP 8.0.1 (German)
- ▶ Download PGP 8.0.2 (English)
- ▶ Download PGP 8.0.2 (Russian)

حدد الاختيار Save لحفظ البرنامج على الجهاز

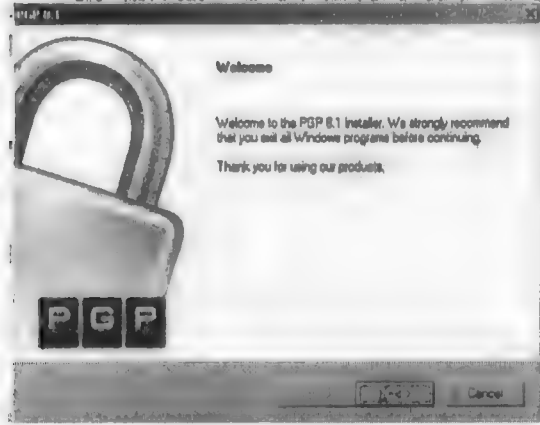


بعد انتهاء تحميل البرنامج وحفظه على جهاز الكمبيوتر  
تحويل إلى الملف الذي تم حفظه ثم انقر عليه نقرا  
مزدوجا بالفأرة Double Click ليبدأ فك وتحميل البرنامج  
● لاحظ أن الملف من النوع المضغوط ZIP وهذا يتطلب تثبيت  
برنامج فك الملفات المضغوطة WinZip ويمكنك الحصول عليه  
مجانا من شبكة الإنترنت من خلال الموقع . Download.com

### خطوات تثبيت برنامج التشفير PGP

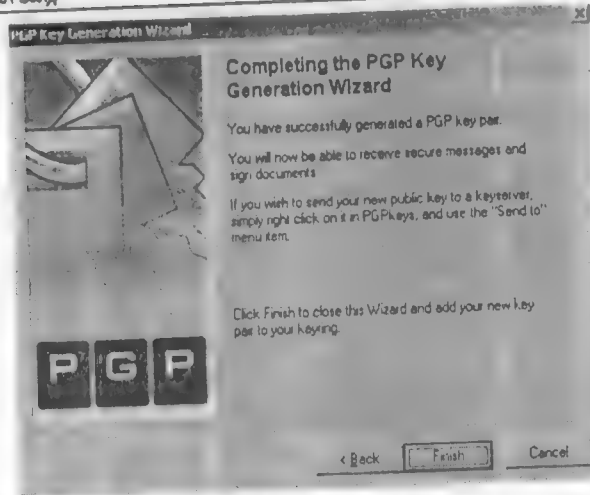
بعد النجاح فى تحميل البرنامج تأتى مرحلة تثبيت وإعداد البرنامج للعمل وذلك طبق للخطوات التالية :

1. بعد الانتهاء من فك الملف المضغوط الذى يمثل البرنامج فسوف يظهر ملف التثبيت Setup وهو بالاسم PGP8 أنقر نقرا مزدوجا على أيقونة البرنامج فتبدأ خطوات التهيئة :

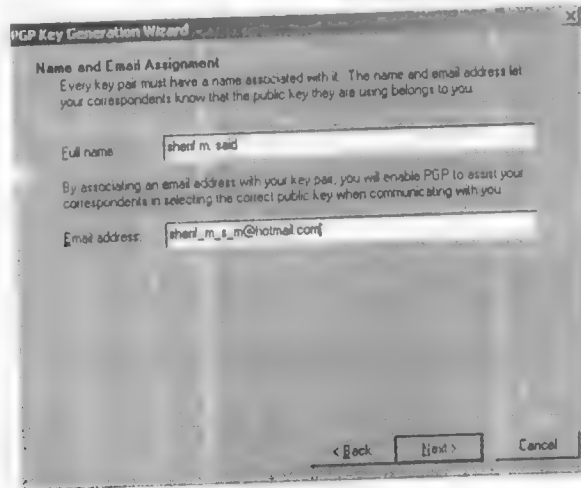


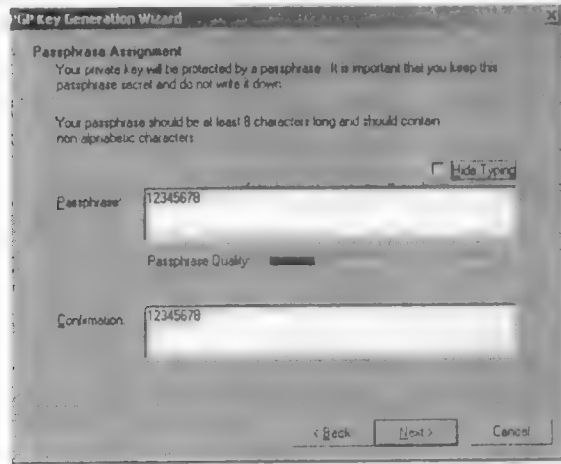
2. أبدأ فى تثبيت البرنامج بالضغط على Next



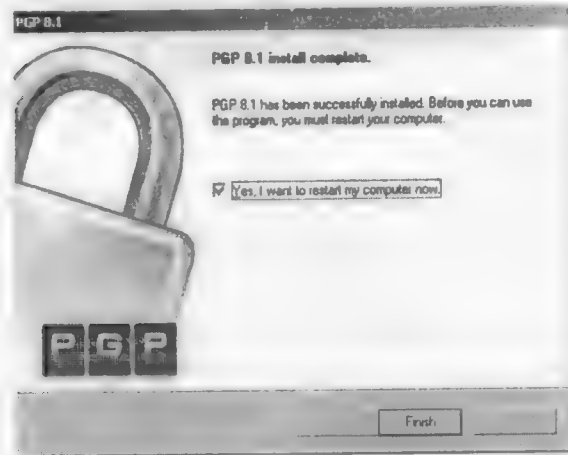


3. في الخطوة التالية أكتب اسمك كاملاً وعنوان البريد الإلكتروني E-mail :





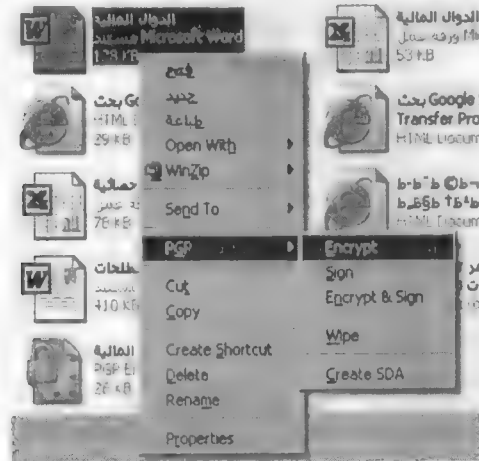
4. في هذه الخطوة وهي أهم خطوة في عملية التثبيت وهي إدخال عبارة المرور للمفتاح الخاص Passphrase ويجب أن يتكون المفتاح من أرقام وألا يقل عن 8 أحرف ، ويتم إدخال عبارة المرور مرة أخرى للتأكيد Confirmation ثم اضغط على Next فتصل إلى الخطوة الأخيرة وللتأكد من إنزال وتهيئة برنامج PGP بنجاح .



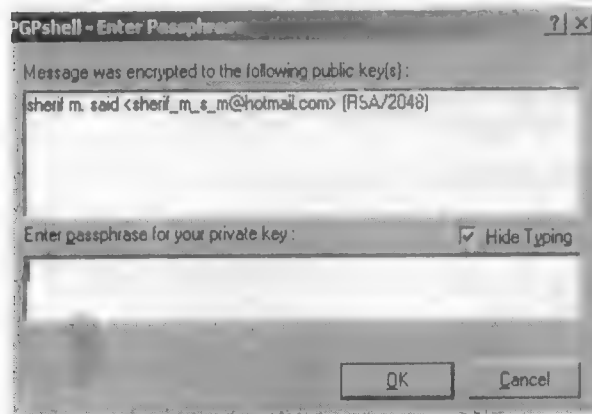
### استخدام البرنامج في تشفير الملفات:

بعد الانتهاء من تثبيت البرنامج بنجاح لا تنسى إغلاق وإعادة تشغيل نظام وندوز حتى تكتمل عملية التثبيت ، ونستعرض فيما يلي طريقة استخدام البرنامج في تشفير البيانات وذلك من خلال الخطوات الآتية :

1. أشر إلى الملف الذي ترغب في تشفيره بالفأرة ثم اضغط على الزر الأيمن للفأرة ثم اضغط الاختيار Encrypt من خلال قائمة برنامج التشفير PGP .

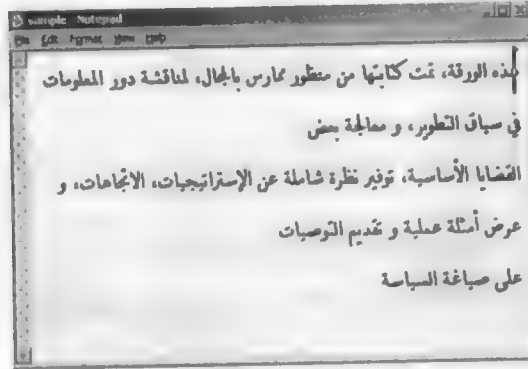


2. لفك تشفير الملف المشفر أشر إلى الملف ثم اضغط الزر الأيمن للفأرة وأنقر على الاختيار Decrypt لفك التشفير وفي هذه الحالة سيطلب منك البرنامج إدخال المفتاح الخاص Private key السابق إدخاله لفك التشفير .

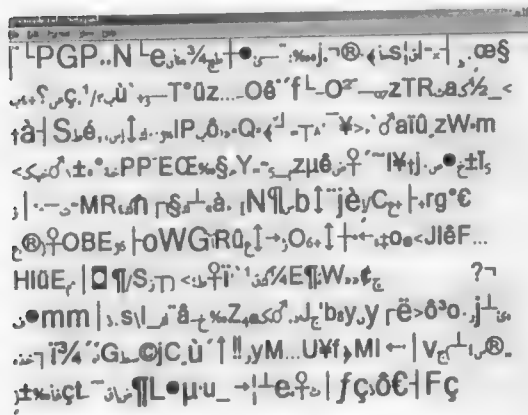


### 3. الشكل التالي يوضح بيانات ملف نصي بسيط Text file

قبل التشفير وبعده



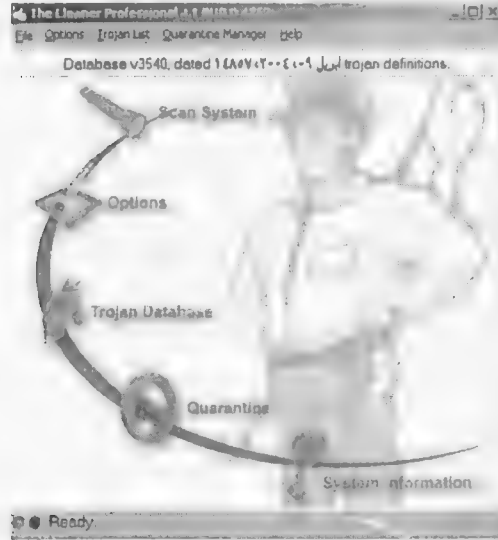
محتويات الملف قبل التشفير



محتويات الملف بعد التشفير

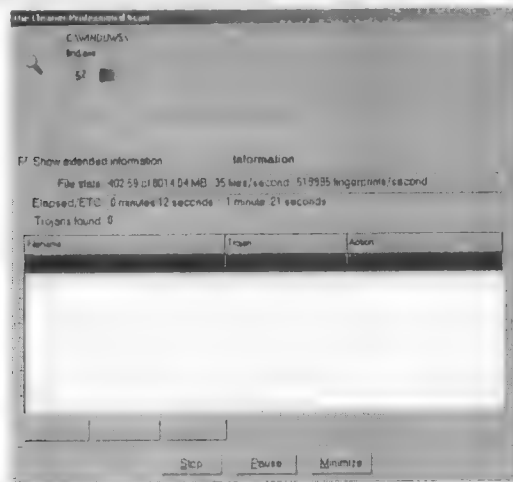
## برنامج الكشف عن ملفات التجسس: The Cleaner Professional

يتكون برنامج التنظيف Cleaner من مجموعة من البرامج التي تحفظ جهاز الكمبيوتر والبيانات من كل أعمال التجسس أو التلصص مثل Trojans Worms /Keyloggers/S pyware ويقوم بإزالتها .

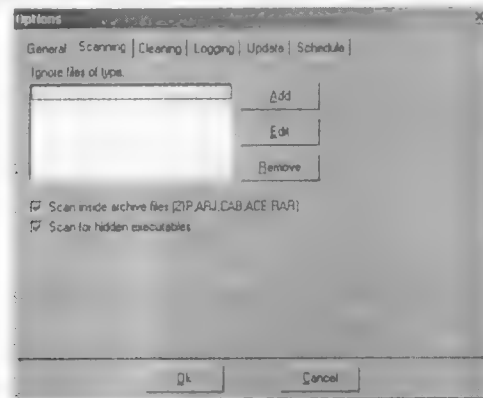


كيفية استخدام البرنامج :

أولاً قم بالنقر المزدوج على أيقونة البرنامج الموجودة على سطح المكتب The cleaner ، وعند ظهور القائمة الرئيسية للبرنامج اضغط على اختيار Scan system لتبدأ عملية الفحص والتنظيف.



كما يحتوى البرنامج على أختيارات تسمح لك بفحص الملفات المضغوطة بأنواعها المختلفة والخفية ولتشغيل تلك الخاصية أضغط على أيقونة أختيارات البرنامج Options ثم نشط الاختياران Scan for hidden executables و Scan inside archive files



**Command line :** تنفيذ البرنامج من خلال علامة المحث :  
يمكنك استخدام علامة المحث لتنفيذ بعض الاختيارات المتقدمة للأمر واليك المعطيات التي تستخدم مع الأمر من خلال علامة المحث .

/s استخدام smart scan .

/B تطعيم الملفات .

/C تنظيف الملفات المصابة تلقائياً .

/E فحص E-mail .

/T إجراء الاختبار فقط وإعطاء رسالة خطأ .

/U تحديث قاعدة بيانات البرنامج فقط والخروج .

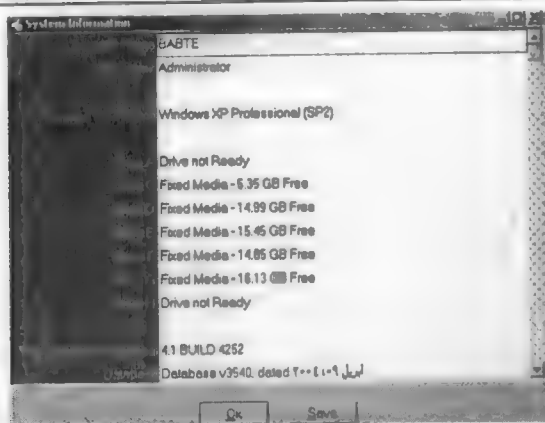
/X الخروج تلقائياً بدون عرض القائمة الرئيسية .

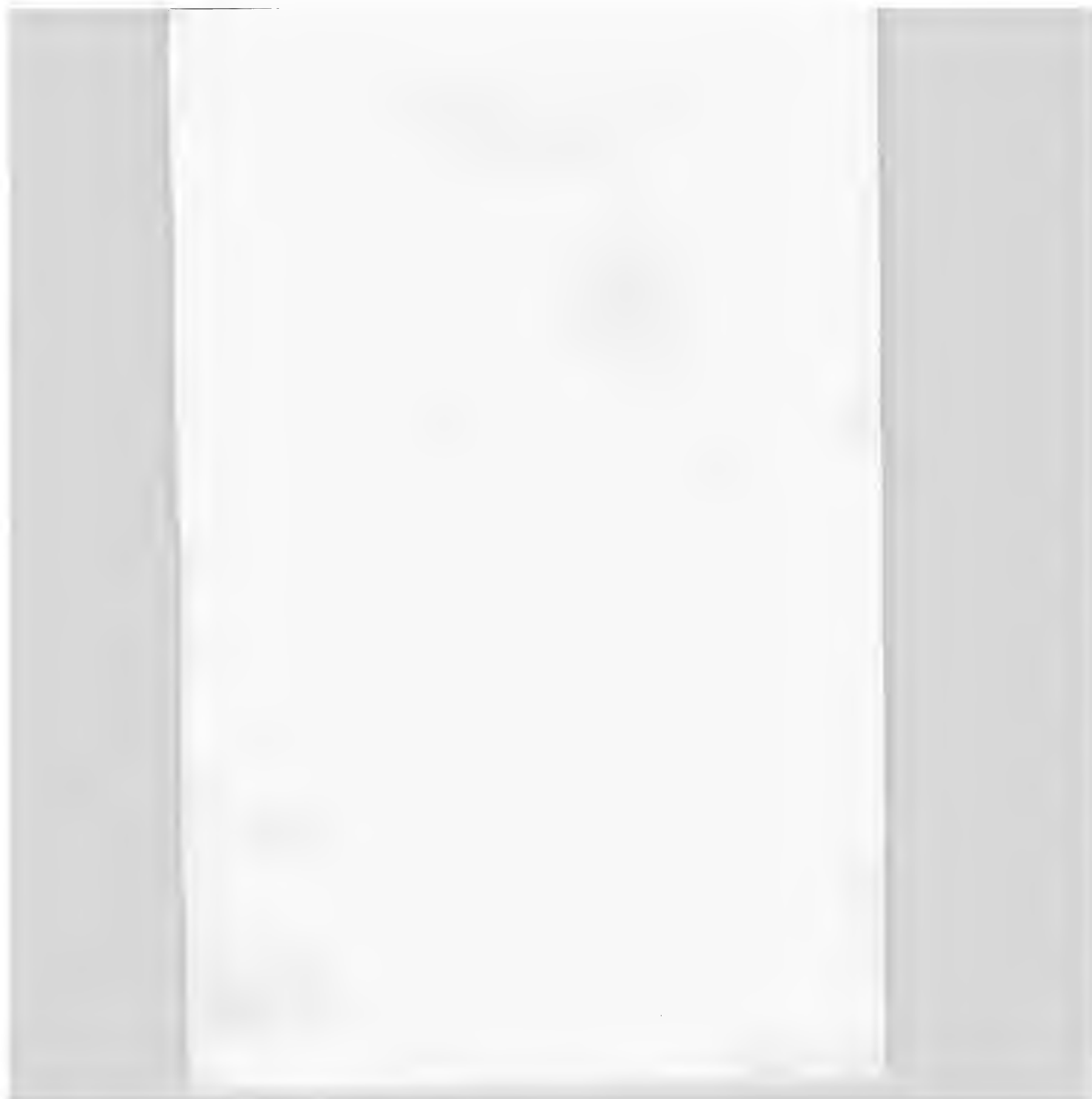
مثال :

cleaner /x /b /c C: D: E:

كما يحتوى البرنامج على أختيار لعرض معلومات شاملة عن مواصفات جهاز الكمبيوتر System Information .







# الملاحق

## المصطلحات الإنجليزية

• American Marketing Association	• الجمعية الأمريكية للتسوق
• Cryptography	• التشفير
• Auction	• مزاد
• Domain name	• اسم الملكية
• marketing plan	• الخطة التسويقية
• advertising	• الدعاية
• Headline	• عنوان
• Internet marketing	• التسوق عبر الإنترنت
• Telephone Marketing	• التسوق عبر الهاتف
• address book	• دفتر العناوين
• Digital Subscriber Line (DSL)	• خط الاشتراك الرقمي
• e-cach	• التسديد الإلكتروني
• Federal Trade Commission (FTC)	• مفوضية التجارة الفيدرالية
• Integrated Services Digital Network (ISDN)	• الشبكة الرقمية للخدمات المجمعة
• Secret-Key cryptosystems	• تشفير المفتاح السري
• Privacy	• الخصوصية
• Message digest	• البصمة الإلكترونية
• Integrity	• سلامة المعلومات
• Digital Signature	• التوقيع الرقمي
• Registering	• التسجيل

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| • Credit Card                            | • البطاقات الائتمانية          |
| • Certificates Digital                   | • الشهادات الرقمية             |
| • Password                               | • كلمة السر                    |
| • E-MAIL                                 | • البريد الإلكتروني            |
| • Public Key Encryption Standards (PKCS) | • قياسات المفتاح العام للتشفير |

## المحتويات

3	المقدمة
5	الفصل الأول : التجارة الإلكترونية
23	الفصل الثاني : مفاهيم ومصطلحات وتعابير
41	الفصل الثالث : مواقع التجارة الإلكترونية والتسوق
51	الفصل الرابع : التعامل مع مواقع المزادات
73	الفصل الخامس : مراحل البيع عبر الانترنت
89	الفصل السادس : التشفير Cryptography
101	الفصل السابع : قياسات وبروتوكولات التشفير
111	الفصل الثامن : برامج التشفير
127	الملحق : المصطلحات الإنجليزية

## دَارُ البَرَاء

بمصر وجميع الدول العربية

الآن ..

خدمة جديدة مجانية  
يمكنك تحميل ملفات الدعم الفني  
بالإضافة إلى مجموعة كبيرة من البرامج  
والكتب المجانية من موقعنا  
[www.egyptbooks.net](http://www.egyptbooks.net)

**تذير :** الكتاب محمي بعلامات مميزة ومسجلة ومن يحاول التزوير يعرض نفسه  
ومعاونيه للمساءلة الجنائية .

**طبعة يناير 2007**

رقم الإيداع  
2005/1906  
ISBN  
977-17-1965-3



**المركز الرئيسي :** 1 شارع د/محمد نافت - محطة الرمل - الإسكندرية

**تليفون وفاكس :** (+2)(03) 4838326

**موبايل :** (+2) 0101634294 - (+2) 0123357844

**Email :** info@egyptbooks.net

**URL:** www.egyptbooks.net